جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الالكترونية من وجهة نظر العملاء - دراسة ميدانية إقليم الجنوب

إعداد الطالب

"محمد علي" خليل السميرات

إشراف

الدكتور هشام عثمان المبيضين

رســالة مقدمة إلى عمادة الدراســات العليــــــــــا

استكمالا لمتطلبات الحصــول على درجــة الماجستيــر

في إدارة الأعمــال / MBA/ قســم إدارة الأعمــال

جامعة مؤتة، 2013

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب محمد علي خليل السميرات الموسومة بــ:

العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الالكترونية من وجهة نظر العملاء دراسة ميدانية- اقليم الجنوب

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمالMBA .

القسم: إدارة الأعمال.

	التوقيع	التاريخ	
د. هشام عثمان المبيضين		2013/5/13	مشرفاً ورئيسا
د. أيمن سليمان القطاونة		2013/5/13	عضواً
د. أمين عايد البشايشة		2013/5/13	عضواً
د. فيروز مصلح الضمور		2013/5/13	عضواً

عميد الدراسات العليا

أ.د. عبدالفتاح خليفات

مؤته الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :99-03/2372380
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

الإهداء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلـــى آله وصحبه أجمعين ...

إلى من ربياني صغيراً أبي العزيز وأمي الحبيبة....

أطال الله في عمركما، ليتني أغسل بدموع الوفاء قدميكما، وليت الموت يتخطاكما إليّ، وليت البأس إذا قصدكما يقع عليّ..

إلى أخواتي الفضليات الكريمات حنين ودعاء ويقين وغفران وتسنيم اللواتي لـــم يألن جهدا في خدمتي ومساعدتي

إلى جمعية المحافظة على القران الكريم التي ترعرعت بين جنباتها ..وأنوارها..

الى الهيئة العالمية لتحفيظ القران الكريم التي أعانتني على اتمام هذه الدراسة..

الى كل من ساعدني ووقف بجانبي لأكمال دراستي ..

إلى كل من علّمني...إلى كل أحبائي وأصدقائي..

أهدي هذا الجهد المتواضع ..

محمد السميرات

الشكر والتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والشكر والمنة له على فضله، وإحسانه، وتوفيقه على إتمام هذا الجهد المتواضع الذي أسأله الله أن ينفع به، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد واله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسانٍ إلى يوم الدين، وبعد:

مع إتمامي لهذا الجهد المتواضع لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل هشام عثمان المبيضين المشرف على هذه الرسالة، الذي اولاني جُل اهتمامه، ومنحني الكثير من وقته، وغمرني بلطفه، وحسن تعامله، وكرم خُلقه، وتفضل علي بتوجيهاته وآرائه السديدة، وبنور علمه كشف الغموض الذي اعتراني أثناء الكتابة والبحث، حتى خرجت هذه الدراسة إلى حيز الوجود.

ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور أيمن القطاونة، والدكتور أمين البشابشة، والدكتورة فيروز الضمور، على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وتحملهم عناء قراءتها ومراجعتها وإثرائها بملاحظاتهم القيمة.

والشكر موصول لجميع أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال، الذين غمروني بعلمهم، وأدين لهم بالفضل في وصولي لهذه المرحلة.

كما أتوجه بالشكر لكل من ساهم في تحكيم أداة هذه الدراسة وقدم لي النصح والتوجيه وكان لملاحظاتهم القيِّمة الدور الكبير في ظهورها بصورتها المشرقة.

محمد السميرات

فهرس المحتويات

الفصل الرابع : عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الالكترونية من وجهة نظر العملاء - دراسة ميدانية إقليم الجنوب – الأردن

"محمد علي" خليل السميرات

جامعة مؤتة، 2013

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الخدمات البنكية الالكترونية من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب وقد تضمنت عوامل الدراسة (الثقة، مستوى المهارة التقنية ،الفائدة المدركة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) .

تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك العاملة في الأردن وقد تم توزيع استبانه الدراسة على العملاء لغايات جمع البيانات، وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية(SPSS) لمعرفة العوامل المؤثرة بين المتغيرات واختبار فرضيات الدراسة.

بينت نتائج الدراسة أن العوامل (توافر المعلومات، الفائدة المدركة) كان لها أثر واضح في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، كما أظهرت النتائج أن عوامل (مستوى المهارة التقنية، الثقة) كان لها اثر واضح في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر الهاتف المحمول، كما بينت نتائج التحليل انه تختلف تقييمات العملاء للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية باختلاف العوامل الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، مستوى التعليم) .

وأخيرا عرضت الدراسة مجموعة من التوصيات كان منها : ضرورة الاهتمام بتوفير المعلومات الكافية والتي يحتاجها العميل لدى استخدامه الخدمات البنكية الالكترونية سواء عبر الانترنت أم عبر الهاتف المحمول وتسهيل إجراءات الحصول على تلك الخدمات من البنك الذي يتعامل معه العميل كما اوصت الباحث بضرورة اهتمام البنوك بعامل الثقة كونه أحد العوامل التي تسهم في زيادة استخدام الخدمات البنكية الالكترونية، و أن تهتم البنوك بتطوير الخدمات الالكترونية التي تقدمها ومواكبة كل ما هو جديد في هذا المجال.

Abstract

The factors that affect using electronic banking services from the customers' point of view - a field study in the southern region

Mohammad Ali khalil Al-Smairat .

Mu'tah University, 2013

This study aimed at identifying the factors that affect the electronic banking services from the customers' point of view in the southern region. The study variables included (trust, level of technical skill, perceived advantage, the availability of data and the service design).

The study sample consisted of the customer's of the working banks in Jordan .The study questionnaire was distributed to the customers in order to collect data. The data was analyzed using the package of statistical analysis of social sciences (SPSS) in order to recognize the factors affecting on the variables and to test the study hypotheses.

The study results suggested that the factors of (data availability, perceived advantage) have a prominent effect on using the electronic banking services via the internet. The results also showed that the factors (technical skill level, trust) have a prominent effect on using the electronic banking services via the mobile phone. The results of the analysis suggested that the customers' assessment of the factors that affect using the electronic banking services vary depending on the variance of demographic factors (social type, age, educational qualification).

Finally ,the study recommended about the necessity of paying more attention to providing the sufficient data that the customer needs when using the electronic banking services through the internet or the mobile phone ,and facilitating the procedures that relate to getting these services from the customer’s bank . The researcher also recommended that the banks must pay attention to the factors of trust as it is one of the most important factors that contributes in increasing the use of electronic banking services .The banks also must pay more attention to developing their electronic services and accompany every new development in this field

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

أدت الثورة التكنولوجية، وما رافقها من تطور سريع في المجال الإلكتروني والشبكات إلى التوسع في استخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية المتنوعة ولا سيما في القطاع البنكي مما أدى الى احداث تطورات متسارعة في صناعة الخدمات البنكية، والتي فرضت على البنوك الاستجابة السريعة والتوجه نحو تطوير تقنياتها وخدماتها واستراتيجياتها؛ لتكون قادرة على مواجهة تلك التغيرات بأبعادها المختلفة، وبرزت أشكالاً جديدة من الخدمات البنكية في مختلف مجالات العمل البنكي كالخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، وبطاقات الائتمان البنكية وخدمات الصراف الآلي (ATM) وأجهزة الدفع الإلكترونية وغيرها من الخدمات.

وعلى الرغم من التقدم الهائل الملحوظ في الخدمات البنكية، و المنافع الكبيرة التي حققها الإبداع والتطور التكنولوجي، فإننا ما زلنا نشاهد وبشكل ملحوظ قصور في استخدام هذه الخدمات البنكية الإلكترونية من قبل عملاء البنوك العاملة في الأردن.

وسنلقي الضوء في هذا البحث على أهم العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من وجهة نظر العملاء في البنوك العاملة في الأردن في دراسة ميدانية ركزت على بيان هذه العوامل في محافظات الجنوب.

2.1 مشكلة الدراسة:

رغم التطور الكبير والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي بدوره أضفى حداثة نوعية على الخدمات البنكية والذي أدى الى توفير حزمة من الخدمات البنكية الالكترونية للعملاء على شبكة الإنترنت والهاتف المحمول تتيح القيام بالعمليات البنكية المتنوعة دون الحاجة الى زيارة البنك والتعامل مع الموظفين وغيرها من الخدمات، إلا أن هناك قصور في استخدام هذه الخدمات من قبل عملاء البنوك

العاملة في الأردن بشكل عام ومحافظات الجنوب على وجه الخصوص ، رغم ما توفره هذه الخدمات من وقت وجهد واتاحة استخدامها 24 ساعة وتوفرها طيلة أيام الأسبوع .

بناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتلخص في الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

1. ما هي العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من وجهة نظر العملاء في البنوك الأردنية في إقليم الجنوب ؟

3.1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال مساهمتها في تعزيز القيمة المضافة للاستثمارات الإلكترونية البنكية، حيث أن الملاحظات والمؤشرات الاولية تشير إلى تدني القيمة المضافة لمثل هذه الاستثمارات، إضافة إلى أن أهمية هذه الدراسة تكمن في تطوير نموذج قابل للتطبيق، يلقي الضوء على العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بحيث يشكل هذا النموذج خطوة يؤمل بان تكون مفيدة لمزيد من الدراسات حول هذا الموضوع في الواقع الأردني والعربي.

كما إن قلة الدراسات المتعلقة بمدى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية والعوامل المؤثرة في معدل هذا الاستخدام حسب اطلاع الباحث تعطي هذه الدراسة بعداً مهماً ومساهمة في إضافة نوعيّة للأدبيات والدراسات السابقة.

4.1 أهداف الدراسة

إن الاستثمار في التكنولوجيا يعد عاملا مهما لنجاح ومستقبل النمو في المؤسسات الاقتصادية عموماً، والبنكية على وجه الخصوص. وتؤكد الأبحاث العلمية أهمية الاستثمار في الخدمات البنكية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة، وتسعى هذا الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية

الإلكترونية في البنوك العاملة في إقليم الجنوب، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. تقديم إطار نظري ملائم حول متغيرات الدراسة متضمناً الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع ومدى مساهمتها في تطوير العناصر الأساسية والمتغيرات المهمة لهذه الدراسة.
2. التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء.
3. التعرف على مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك العاملة في اقليم الجنوب من وجهة نظر العملاء.
4. تحديد العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها البنوك العاملة في الأردن.
5. تقديم مجموعة من التوصيات لمتخذي القرارات في البنوك العاملة في الأردن والتي من شانها تحسين مستوى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

5.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الاولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المستقلة (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، مستوى الثقة، تصميم الخدمة، توافر المعلومات) على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1-1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المهارة التقنية على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

1-2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للفائدة المدركة على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

1-3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الثقة على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

1-4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.5$) لتصميم الخدمة على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

1-5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر المعلومات على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، مستوى الثقة، تصميم الخدمة، توافر المعلومات) على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

2-1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المهارة التقنية على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

2-2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للفائدة المدركة على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

2-3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الثقة على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

2-4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم الخدمة على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

2-5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر المعلومات على الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

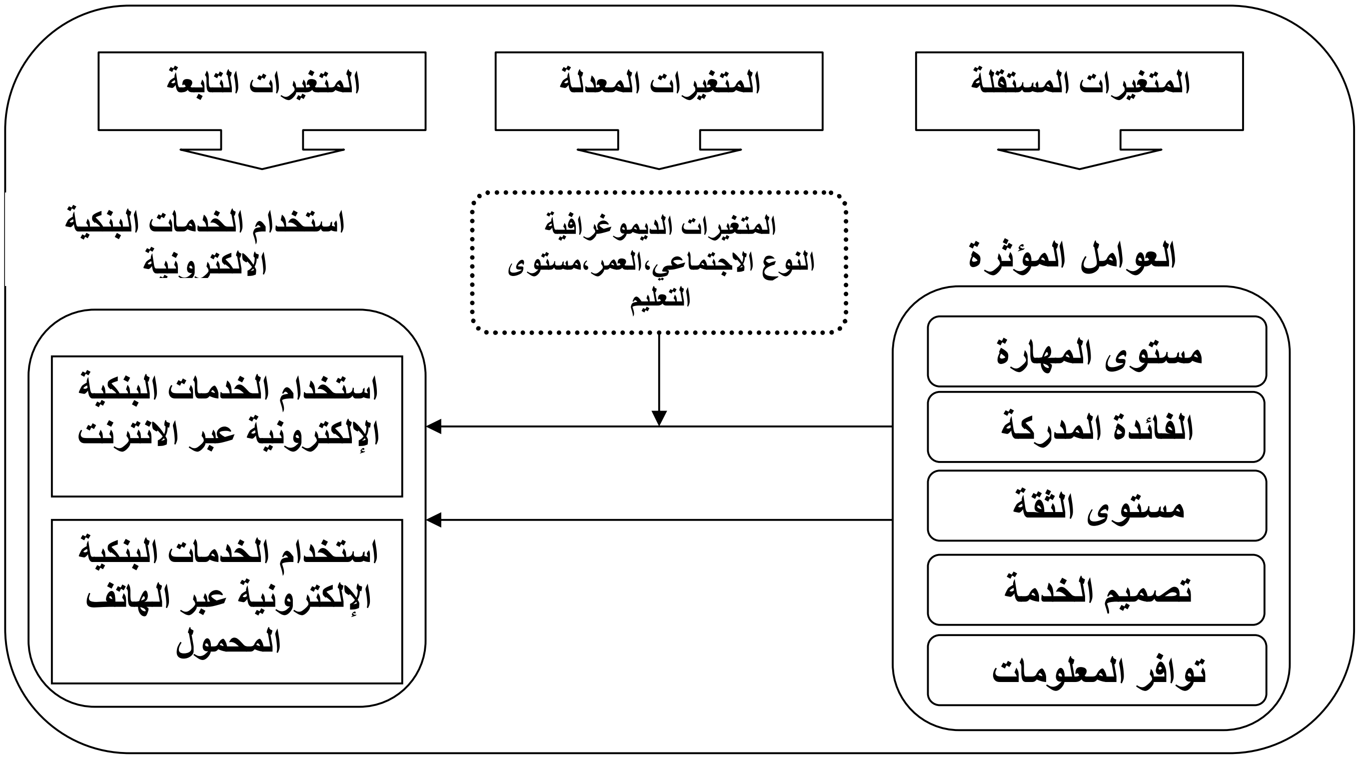
الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية للعوامل (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، مستوى الثقة، تصميم الخدمة، توافر المعلومات) على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت والهاتف المحمول تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، النوع الاجتماعي، مستوى التعليم).

الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية للعوامل (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، مستوى الثقة، تصميم الخدمة، توافر المعلومات) على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، النوع الاجتماعي، مستوى التعليم).

6.1 أنموذج الدراسة



الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة من إعداد الباحث.

6.1 التعريفات الإجرائية

الخدمات الالكترونية : ويقصد بها جميع الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك بشكل الكتروني عبر شبكة الانترنت والهاتف المحمول .

المهارات التقنية: هي مستوى المهارات التقنية التي يمتلكها الأشخاص لاستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية او التعامل مع الموقع الإلكتروني للبنك.

مستوى الثقة: هي مقدار او مدى ثقة الشخص او الأمان الذي يشعر به العميل او المستخدم عند استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية سواء عبر الإنترنت او عبر الهاتف المحمول.

الفائدة المدركة: هي مدى او مقدار الفائدة والقيمة والمنفعة التي يحصل عليها العميل او المستخدم عند استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (ارتيمة والطالب، 2011).

تصميم الخدمة: هي عبارة عن العوامل التي تؤثر في كيفية عرض الخدمات وتصميمها سواء من عرض المعلومات والخدمات او تناسق الألوان والصور والحركات المؤثرة على استقطاب العملاء من جهة أخرى.

توافر المعلومات على الموقع الإلكتروني: هي حجم المعلومات والبيانات المتوفرة عن الخدمات التي يقدمها البنك والمعلومات التوضيحية لكيفية استخدام تلك الخدمات التي يحتاجها المستخدم او العميل على الموقع الإلكتروني للبنك.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

يشهد العالم اليوم تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات، والشبكات ، حيث تعتبر شبكة الانترنت اليوم احد الأدوات الاوسع استعمالا في مجال الأعمال، حيث لا يقتصر استخدامه على توفير وسائل فعالة لجمع المعلومات عن الاتجاهات الدولية وحاجات المستهلكين، بل أيضا يساعد في توزيع وتسويق المنتجات، مما يتيح مزيدا من التوافق مع المتغيرات العالمية وتعزيز القدرة التنافسية وزيادة الإنتاجية من خلال تحسين تجهيز الأعمال ومكان العمل باستخدام شبكات الاتصالات ، والتحول نحو استخدام نظم الإنتاج التي تتحكم في الحواسيب مثل الصراف الآلي والتسويق عبر الإنترنت ونقاط البيع المؤتمتة(غالب وعباس، 2002)

كما ساهم انتشار شبكة الإنترنت وتطور التكنولوجيا إلى ظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية والتي يعرفها (أبا زيد، 2005) بأنها استخدام وسائل إلكترونية لتمكين عمليات التبادل، بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات، التي تتطلب النقل في صورة رقمية او مادية من مكان إلى أخر.

وقد أضفى هذا التطور تغييرات جذرية على البنوك والأعمال البنكية والتي سنتناولها في هذا الفصل.

2.2 نشأة البنوك وتطورها:

يرتبط ظهور البنوك التجارية تاريخيا بتطور نشاط الصيارفة والصاغة، فمنذ وقت بعيد كان الصيارفة يحتفظون بالأموال والذهب التي يودعها لديهم التجار، ورجال الأعمال، وكل من يرغب في الحفاظ على أمواله من الضياع، ومع مرور الزمن أصبح الناس يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدسا في خزائن الصائغ،وقد تنبه الصائغ لذلك فأصبح يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة،وهكذا

نشأت وظائف البنك التقليدية كالإيداع والإقراض، ولعل اول بنك قام كان في البندقية عام 1157م ثم توإلى بعد ذلك ظهور البنوك فظهر بنك امستردام عام 1609م وبنك انجلترا عام 1694م وبنك فرنسا عام 1800م (رمضان و جودة، 2006) .

في حين جاءت نشأة البنوك المركزية متأخرة كثيرا عن نشأة البنوك التجارية ففي عام 1668 أنشئ بنك السويد ،وفي عام 1694 أنشئ بنك انجلترا وفي عام 1800 بنك فرنسا، ومنذ بداية القرن الثامن عشر أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا وكانت أغلبها مؤسسات مالية يملكها أفراد وعائلات ، وقد تأسس البنك المركزي الأردني عام 1964 ليحل محل مجلس النقد الدولي الذي تأسس في المملكة عام 1950.(عبدالله،2009).

وقد بلغ عدد البنوك العاملة في الأردن 26 بنكاً مع نهاية عام2011 ، تتـــوزع 16بنكاً أردنياً(ثلاثة منها بنوك إسلامية)،وعشرة بنوك أجنبيـــة (منهـــا بنـــك واحـــد إسلامي) .وتغطي خدمات هذه البنوك معظم أرجاء المملكة من خلال شبكة فروعهـــا، المكونة من 702 فرعاً و 72 مكتباً .وبلغ مؤشر الكثافة البنكية)عدد السكان إلى العدد الإجمالي لفروع البنوك العاملة في المملكة(في نهاية عام 2011 نحو 8902 نسمة لكل فرع.(جمعية البنوك الأردنية،2011).

ويبين الجدول التالي البنوك العاملة في الأردن مع تاريخ تأسيس كل منها .

الجدول رقم (1)

البنوك العاملة في الأردن مع تاريخ التأسيس.

		الرقم	اسم البنك	تاريخ التأسيس
البنوك الأردنية	البنوك التجارية	1	البنك العربي	1930
		2	البنك الاهلي الأردني	1956
		3	بنك القاهرة عمان	1960
		4	بنك الأردن	1960
		5	بنك الاسكان	1974
		6	البنك الأردني الكويتي	1977
		7	بنك الاستثمار العربي الأردني	1978
		8	البنك التجاري الأردني	1978
		9	البنك الاستثماري	1989
		10	بنك المؤسسة العربية البنكية	1989
		11	بنك الاتحاد	1991
		12	بنك سوسيته جنرال	1993
		13	بنك المال الأردني	1996
	البنوك الإسلامية	1	البنك الإسلامي الأردني	1978
		2	البنك العربي الإسلامي الدولي	1997
		3	بنك الراجحي	2011
		4	بنك الأردن دبي الإسلامي	2009
البنوك الأجنبية		2	البنك العقاري المصري العربي	1951
		3	بنك الرافدين	1957
		4	سيتي بنك	1974
		5	بنك ستاندرد تشارترد	2002
		6	بنك عودة	2004
		7	بنك الكويت الوطني	2004
		8	بنك لبنان والمهجر	2004
		9	بنك أبو ظبي الوطني	2009

المصدر: جمعية البنوك الأردنية –التقرير السنوي لعام 2011

كما يضم الجهاز البنكي في الأردن البنوك المتخصصة او مصارف التنمية او مؤسسات الإقراض المتخصصة،وقد تأسست اول مؤسسة اقراض متخصصة في المملكة عام 1959 وهي مؤسسة الإقراض الزراعي،وقد تطور عدد هذه المؤسسات

حاليا ليصبح خمس مؤسسات لها فروع موزعة في معظم مدن المملكة،ويبين الجدول التالي هذه المؤسسات مع تاريخ كل واحدة ونوع ملكيتها.

الجدول رقم(2)

مؤسسات الإقراض المتخصصة

الرقم	الاسم	سنة التأسيس	نوع الملكية
1	مؤسسة الإقراض الزراعي	1959	قطاع عام
2	المنظمة التعاونية	1968	مختلطة
3	مؤسسة الاسكان والتطوير الحضري	1968	قطاع عام
4	بنك الانماء الصناعي	1965	مختلطة
4	بنك تنمية المدن والقرى	1979	قطاع عام

المصدر (عبدالله. 2009). العمليات البنكية:الطرق المحاسبية الحديثة.

وقد تطور قطاع البنوك في الأردن ليشمل فتح فروع لمختلف البنوك في مختلف مناطق المملكة ومدنها، ويبين الشكل التالي تطور عدد البنوك في الأردن.

الجدول رقم(3)

عدد البنوك العاملة في الأردن.

السنة	عدد البنوك الأردنية		عدد البنوك الغير أردنية		المجموع	عدد الفروع
	بنوك تجارية	بنوك إسلامية	بنوك تجارية	بنوك إسلامية		
2002	14	2	5	0	21	471
2003	14	2	5	0	21	449
2004	14	2	8	0	24	447
2005	13	2	8	0	23	506
2006	13	2	8	0	23	516
2007	13	2	8	0	23	559
2008	13	2	8	0	23	593
2009	13	2	8	0	23	619
2010	13	3	9	0	25	666
2011	13	3	9	1	26	702

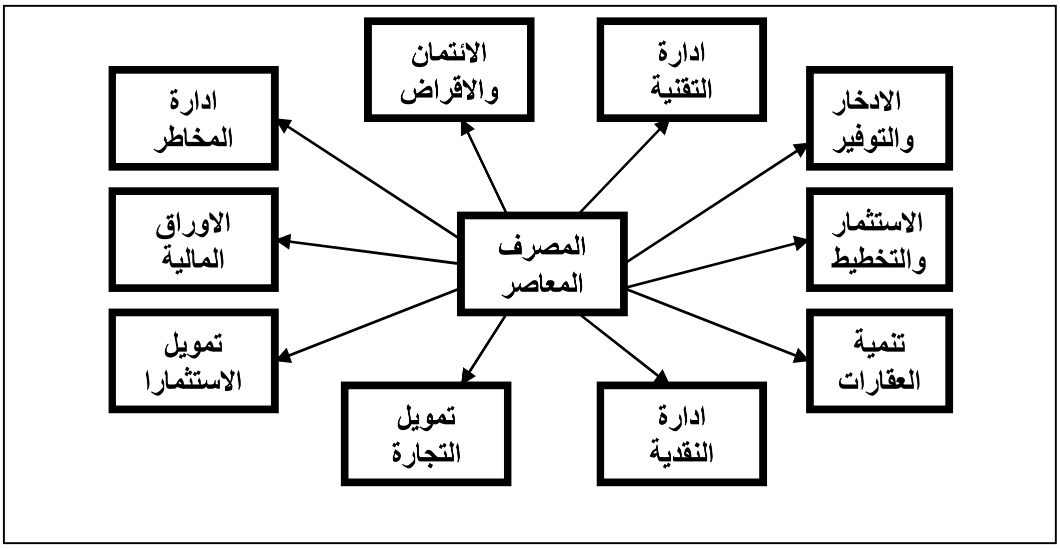
المصدر: جمعية البنوك الأردنية – التقرير السنوي لعام 2011

3.2 الخدمات البنكية:

تلعب الخدمات دورا مهما في المنظمات بشكل خاص واقتصاد الدول بشكل عام لذا يقع على عاتق مقدمو الخدمات وادارتها مسؤولية كبيرة، ولاسيما في البنوك، كونها تشكل محور النشاط الاقتصادي في اي دولة او مجتمع، ويمكن النظر لمفهوم الخدمة بشكل عام من عدة جوانب، فقد عرفها(العجارمة، 2005)بأنها مجموع المنافع المشتركة الموجودة في عقول المشترين المحتملين ومن المؤمل شراؤهم الخدمة، بينما يرى(زيود وآخرون، 2005)ان الخدمات هي العمليات التي لا ترتب على البنك أي التزام، بل هي خدمات يقدمها البنك إلى عملائه لقاء أجر يتقاضاه او ودائع يقبلها من المدخرين.

أما بالنسبة للخدمة البنكية فقد اوضح (جودي و الصائغ، 2008)أنها أي نشاط او منفعة يستطيع البنك تقديمها لطرف آخر، ويجب أن تكون بالضرورة ملموسة ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء مثل إيداع النقود، وقد تعددت الخدمات التقليدية التي يقدمها البنك لعملائه كما يبينها الشكل التالي :

ويوضح الشكل(2) المجالات الخدمية للبنك المعاصر.



Rose peter,2002,Commercial Bank Management,McGraw -Hill companies Inc,5th ed

الشكل رقم (2)

المجالات الخدمية للبنوك المعاصرة.

وقد أدى التطور التكنولوجي الذي شهدته الصناعة البنكية في الاونة الأخيرة الى تطور الخدمات البنكية وظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الالكترونية والتي تمتاز بعدة ميزات حسب(Awad, 2002) وهي انخفاض التكاليف، كما تمتاز ايضا بجودة خدمة العملاء وسرعتها، كذلك مساعدة العميل في إمكانية المقارنة والمفاضلة بين كم هائل من البدائل المتاحة، وأخيرا زيادة الإنتاجية حيث تزيد إنتاجية البنوك من خلال مواقعها الإلكترونية.

كما أضاف (ثويني وخلف، 2005) أن الخدمات الإلكترونية تتميز بسهولة اعادة هيكلة الاعمال البنكية نظرا لان نشاط البنوك الإلكترونية يتطلب عددا اقل من الايدي العاملة وبالتالي اقل كلفة.

1.3.2 الخدمات البنكية الإلكترونية

1.1.3.2 البنوك الإلكترونية

يستخدم تعبير او اصطلاح البنوك الإلكترونية Electronic Banking او بنوك الإنترنت Internet Banking تعبيرا متطورا وشاملا للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات مثل: مفهوم الخدمات المالية عن بعد او البنوك الإلكترونية عن بعد او البنك المنزلي او البنك على الخط او الخدمات المالية الذاتية، وهذه المصطلحات جميعها تعني اتاحة الفرصة للعميل لإنهاء أعمالة الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه من اي مكان دون التواصل المادي مع موقع البنك (Turban, 2004).

بينما يعرِّف (قاحوش، 2001) البنوك الإلكترونية بأنه "العمل البنكــي الــذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتِّصال بين البنك والعميل، وبمساعدة نظم أخــرى يــصبح عميل البنك قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات البنكية المختلفة التي يقدِّمها البنك من خلال استخدام جهاز حاســب شخــصي موجــود لديــه يــسمَّى بالمضيف، او من خلال استخدام مضيف آخر، وكلُّ ذلك عن بعد بدون الحاجة للاتِّصال المباشر بكادر البنك البشري.

ويمكن القول أن هذه المفاهيم جميعها ترتبط بإتمام العميل لمعاملاته مع البنك من خلال شبكة الإنترنت، اذ يستطيع من خلال هذه الشبكة ان يدير حساباته او يصدر اوامره للبنك كما لو كان يتعامل مع البنك بصورته التقليدية وجها لوجه، بينما يرى (قدومي،2008) انه تسود مفاهيم خاطئة في تحديد المراد بالبنوك الإلكترونية فبعض البنوك أنشأت موقعا تعريفيا لخدماتها وفروعها، واكتفت بذلك وفي الواقع ان اصطلاح البنوك الإلكترونية كمفهوم متطور وشامل للخدمات البنكية عن بعد تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز اعمالهم البنكية من أي مكان وفي أي وقت.

2.1.3.2 **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الصرافات الآلية** ATM:

أدى التطور التكنولوجي في الخدمات البنكية الالكترونية الى ظهور أجهزة الصراف الآلي والتي تقدم مجموعة من الخدمات حيث يمكن للعميل من خلالها القيام بالعمليات المالية كالسحب والايداع وغيرها ،وكما يرى (Olatokun and joyee,2009) أن هذه الأجهزة تتيح للعميل القيام بالحركات المالية من سحب وإيداع وغيرها دون الحاجة إلى التفاعل مع موظف البنك، وعادة ما يتم العثور على هذه الأجهزة بالقرب من فروع البنوك او في مراكز التسوق.

وتقدم البنوك الأردنية كغيرها من البنوك في العالم العديد من الخدمات البنكية الإلكترونية والتي تعد من أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا واستخداما من قبل العملاء لما تتميز به هذه الخدمة من سهولة الاستخدام وتوفير للوقت والجهد وقد بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي 1219 جهاز في نهاية عام 2011 مقارنةً ب1129 جهاز في نهاية عام 2010. بحيث تنتشر هذه الأجهزة في جميع محافظات المملكة وبنسبٍ متفاوتة لتحصل العاصمة عمان على الحصة الأكبر وبنسبة % 66,5 من إجمالي عدد الأجهزة، تأتي بعدها محافظة اربد بنسبة% 10,3 من إجمالي عدد الأجهزة، تليها محافظة الزرقاء بنسبة % 6,9 من إجمالي عدد الأجهزة، وتنتشر باقي الأجهزة في باقي محافظات المملكة(جمعية البنوك الاردنية، 2011) .

ويبين الجدول التالي أعداد أجهزة الصراف الآلي موزعة حسب البنــوك الأردنيــة والمنتشرة في كافة أنحاء ومحافظات المملكة.

الجدول رقم (4)

أجهزة الصراف الآلي موزعة بحسب البنوك الأردنية لنهاية عام 2011

البنك	العاصمة	اربد	الزرقاء	البلقاء	العقبة	الكرك	مادبا	معان	جرش	عجلون	الطفيلة	المفرق	المجموع	منها في نفس مبنى الفروع
البنك العربي	102	8	10	6	3	1	3	2	1	1	1	1	139	89
البنك الأهلي الأردني	52	5	4	5	2	1	1	1	1	0	1	1	74	48
بنك القاهرة عمان	97	34	8	12	7	6	2	4	2	2	0	5	179	80
بنك الأردن	76	14	7	3	2	1	2	1	1	2	0	3	112	74
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	116	25	17	8	5	9	3	6	1	2	3	3	198	118
البنك الأردني الكويتي	59	3	4	2	2	1	1	0	0	0	0	1	73	57
بنك الاستثمار العربي الأردني	19	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	24	-
البنك التجاري الأردني	20	4	3	3	2	1	1	0	0	0	0	1	35	29
البنك الاستثماري	10	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	15	7
بنك المؤسسة العربية البنكية	36	2	2	2	3	1	2	0	0	0	0	1	49	26
بنك الاتحاد	25	3	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	34	29
بنك سوسيته جنرال	11	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	16	15
بنك المال الأردني	30	4	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	40	16
البنك الإسلامي الأردني	53	14	13	2	3	5	2	3	4	3	2	2	106	78
البنك العربي الإسلامي الدولي	21	0	4	1	0	0	1	0	0	1	0	0	27	23
بنك الأردن دبي الإسلامي	12	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	13
بنك HSBC	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	10
البنك العقاري المصري العربي	7	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	13	12
بنك الرافدين	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
سيتي بنك	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
بنك ستاندرد تشارترد	5	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	-
بنك عوده	16	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	19	-
بنك الكويت الوطني	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	-

المصدر: جمعية البنوك الأردنية –التقرير السنوي لعام 2011

كما تقدم أجهزة الصراف الالي في البنوك الأردنية شريحة واسعة من الخدمات البنكية على مدار 24 ساعة والتي تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (5)

الخدمات التي تقدمها أجهزة الصراف الآلي موزعة بحسب البنوك الأردنية لنهاية عام 2011

البنك	السحب النقدي بالدينار	السحب النقدي بعملات اخرى	الإيداع النقدي المباشر	الإيداع النقدي بمغلف	ايداع الشيكات	الاستفسار عن الرصيد	الحصول على كشف حساب	دفع الفواتير	تحويل الاموال لحسابات بنفس البنك	تحويل الاموال لحسابات في بنوك اخرى	تسديد البطاقات الائتمانية	تقديم طلب دفتر شيكات	تقديم طلب الحصول على قرض	بصمة العين
البنك العربي	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•		
البنك الأهلي الأردني	•		•	•		•	•		•			•		
بنك القاهرة عمان	•	•	•	•		•	•		•			•		•
بنك الأردن	•		•	•	•	•	•	•	•			•		
بنك الاسكان للتجارة والتمويل	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	
البنك الأردني الكويتي	•	•	•	•					•		•	•		
بنك الاستثمار العربي الأردني	•	•				•	•		•			•		
البنك التجاري الأردني	•	•		•		•	•					•		
البنك الاستثماري	•			•		•	•	•	•			•		
بنك المؤسسة العربية البنكية	•		•	•		•	•		•			•		
بنك الاتحاد	•		•	•	•	•	•		•			•		
بنك سوسيته جنرال	•					•			•			•		
بنك المال الأردني	•		•	•	•	•	•		•	•		•		
البنك الاسلامي الأردني	•					•	•		•			•		
البنك العربي الاسلامي الدولي	•			•	•	•	•		•			•		
بنك الأردن دبي الاسلامي	•					•								
بنك HSBC	•	•	•	•	•	•	•		•		•	•		
البنك العقاري المصري العربي	•			•		•	•		•			•		
بنك ستاندرد تشارترد	•		•	•	•	•	•		•		•	•		
بنك عوده	•					•								
بنك الكويت الوطني	•					•			•			•		
لبنان والمهجر	•					•	•							
بنك ابو ظبي الوطني	•			•	•	•	•		•			•		

المصدر: جمعية البنوك الأردنية –التقرير السنوي لعام 2011

3.1.3.2 **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول**:

إن انتشار الهواتف المحمولة، أدى إلى تطور الخدمات التي يمكن أن تقدمها بسرعة فائقة، خاصة منها البنكية، فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الخلوية او ما يسمى بمركز خدمة العملاء، والتي تقوم على تزويد الخدمات البنكية للزبائن في أي مكان وفي أي وقت، ويتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة التليفون باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور حيث يمكنه إجراء الحركات المالية كالاستفسار عن الرصيد والتحويل المالي وغيرها من الخدمات التي يقدمها البنك عبر الهاتف المحمول. (Andam, 2003).

ويمكن القول أن الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول تتمثل في اداء العمليات البنكية المختلفة سواء الاستفسار عن الحساب والحصول على كشف حساب واجراء الحركات المالية والدفع الالكتروني وتسدسد الفواتير ومعرفة تاريخ استحقاق الدفعات، وتغيير الرمز السري وحجز التذاكر الإلكترونية، وغيرها من الخدمات التي يقدمها البنك عبر الهاتف المحمول.

ويؤكد (batdorff, 1996) أن الطريق إلى التوسع في تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية يمر من خلال الصراف الآلي والبنك الناطق، وقد بلغ نسبة القروض المقدمة من خلال الهاتف (10%) من إجمالي القروض الممنوحة من قبل بنك Cleveland ohio 1996 وركز على أهمية التوسع في استخدام هذه القناة، لتعزيز القدرة التنافسية للبنوك وتحقيق المزيد من رغبات العملاء بشكل سريع ومقنع.

4.1.3.2 **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت**:

تتنوع الخدمات البنكية التي يمكن تقديمها عبر الإنترنت من الاستفسار عن رصيد الحسابات، وأسعار الفائدة،وأسعار الصرف، وتحويل الأموال، والاستشارات وشراء الاوراق المالية، وإجراء المدفوعات المختلفة، وتحميل التقارير، والحصول على المعلومات الاقتصادية وخدمات السمسرة(Saleh and Andrea, 2002)(Diniz,

1998) وقد حدد (Pikkarainen, et al., 2004) اثنين من الأسباب الأساسية الكامنة وراء تطوير الخدمات البنكية عبر الإنترنت، وهي اولا: أن البنوك توفر الكثير من الوقت والتكاليف من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية. وقد ثبت أنّ هذه النافذة البنكية عبر الإنترنت هي أرخص الوسائل لتقديم الخدمات البنكية، ثانيا: أن البنوك استطاعت تقليص عدد الموظفين في فروعها مما مهد الطريق لوسائل الخدمة الذاتية في الانتشار وذلك لشعور الكثير من الزبائن والعملاء أن الخدمات التقليدية تأخذ الكثير من الوقت والجهد.

ويمكن تقسيم مواقع البنوك على شبكة الإنترنت إلى ثلاثة أقسام كما يلي (قاحوش، 2001) (kingsbury, 1999)(potter, 2000):

الموقع المعلوماتي: ويقوم من خلاله البنك بتقديم معلومات حول الخدمات والمعاملات المالية والبنكية وبرامجه وتقنياته المختلفة للعميل.

الموقع التفاعلي او الاتصالي: ويسمح هذا النوع من المواقع بتفاعل بسيط للعميل مع البنك من خلال السماح له بتعبئة النماذج وتعديل القيود والحسابات والتواصل مع البنك.

الموقع التبادلي (التنفيذي): وهو أفضل أنواع المواقع حيث يتيح للمستخدم القيام بكافة العمليات والخدمات والأنشطة البنكية التي يوفرها البنك كما يتيح له إدارة حساباته المالية وإجراء الحركات المالية كالتحويل المالي والاستفسار عن الأرصدة ودفع الفواتير وتعديل معلومات الحساب.

وبينت (مسودة، 2011) أنه يمكن تقسيم بنوك الإنترنت إلى قسمين:

القسم الاول وهو ما يتعلق بأداء الخدمات البنكية من خلال شبكة الإنترنت فيتمكن العميل من الدخول إلى هذه الشبكة في أي وقت من خلال رقم سري شخصي لتنفيذ عملياته البنكية وفقا للقواعد والاشتراطات المحددة والمسموح بها.

القسم الثاني وهو يتعلق بالتجارة الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الإنترنت بين بائع ومشتري ويقوم كل من بنكي البائع والمشتري لتسوية المبالغ المطلوبة .

ويمكن القول أن الخدمات البنكية عبر الإنترنت التي تقدم للعملاء الأفراد تتمثل في خدمة إدارة الحسابات،خدمات دفع الفواتير، خدمات فتح الحسابات الجديدة، خدمات الحوالات المالية،وخدمات تقديم طلبات القروض ومنح الموافقة عليها، أما الخدمات المقدمة للمؤسسات او المنشآت فهي بالإضافة إلى الخدمات السابقة تقدم البنوك خدمات إدارة الحسابات وخدمات إدارة النقد،تسديد الالتزامات بين المؤسسات، إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

وهذا عزز من دور البنوك في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية والتي ستكون محور الحديث في الجزء القادم من هذه الدراسة.

4.2 **وسائل الدفع الإلكتروني**:

مع ظهور التجارة الإلكترونية و والتوسع في استخدام تطبيقاتها المختلفة أصبح اعتماد وسائل حديثة لتسوية العمليات التجارية يمثل عاملا مهما لنجاح و تطور هذا النوع من التجارة، فقد استحدثت وسائل جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة و متطلبات العصر الإلكترونية،حيث يتم الدفع من خلال قنوات اتصال الكترونية مابين الحاسوب و الإنترنت و الذي يؤدي إلى سرعة و سهولة تسوية المدفوعات و تقليص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود التقليدية، وسنتناول في هذا الجزء أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة.

1.4.2 **النقود الإلكترونية**:

ظهرت النقود الإلكترونية بعد ظهور البطاقات الإلكترونية،والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع او الشراء او التحويل (النجار،2000)، ويتم وضع هذه النقود في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن

العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.

2.4.2 البطاقات البلاستيكية

وهي البطاقات المدفوعة مسبقا والتي تكون القيمة المالية مخزنة فيها، وتستخدم للدفع عبر شبكات الإنترنت،كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية (Point of Sales) (Cox &Koelzer, 2004).

بطاقات الائتمان البنكية Credit-Card

هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شــراء معظــم احتياجاته، او أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة، قد تتعرض لمخاطر السرقة او الضياع او الإتلاف .

ويعرف(الحجي، 2000) بطاقة الائتمان البنكية بأنها أداة دفع وســحب نقــدي، يصدرها بنك تجاري او مؤسسة مالية، تمكِّن حاملها من الشراء بالأجــل علــى ذمــة مصدرها، ومن الحصول على النقد اقتراضاً من مصدرها او من غيره بضمانه، وتمكنه من الحصول على خدمات خاصة في حين يعرفها (مجمع الفقــه الاســلامي، 2006) بأنها " مستند يعطيه مصدره (البنك المُصْدِر) لشخص طبيعــي او اعتبــاري (حامــل البطاقة) بناءً على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع او الخدمات ممن يعتمــد المــستند (التاجر) دون دفع الثمن حالاً لتضمنه التزام المصدر بالدفع، ويكون الدفع من حــساب المصدر، ثم يعود على حاملها في مواعيد دورية، وبعضها يفرض فوائد على مجمــوع الرصيد غير المدفوع بعد مدة محددة من تاريخ المطالبة، وبعضها لا يفرض فوائد.

وقد بلغ عدد بطاقات الائتمان الممنوحة من قبل البنوك العاملة في الأردن مــا يزيد عن 87 ألف بطاقة، وتتضمن البطاقات التي تصدرها البنوك فــي الأردن علــى أربعة أنواع رئيسية هي: الفيزا والماستر والأمريكان اكسبرس وناشــونال اكــسبرس.

والجدول التالي يعطي بعض المعلومات حول سوق البطاقات الائتمانية الممنوحة من البنوك العاملة في الأردن خلال عام 2011 (جمعية البنوك الأردنية، 2011).

بطاقة الحساب charge card

يمكن تعريف بطاقة الحساب بأنها البطاقة التي يمنح فيها البنك المصدر حامل البطاقة قرضا في حدود معينة بحسب درجة البطاقة: فضية، ذهبية، ولزمان معين يجب تسديده كاملا في وقت محدد متفق عليه عند الاصدار، ويترتب على حاملها لدى التأخير زيادة مالية (شاشو، 2011).

ب- البطاقة المدينة Debit Card:

تعطى هذه البطاقة للشخص الذي يكون لديه رصيد في حسابه لدى البنك المصدر للبطاقة، إذ يستطيع حاملها الحصول على السلع والخدمات فضلا عن السحب النقدي دون أن يدفع شيئا إذ تخصم قيمة مشترياته او خدماته او مسحوباته النقدية فورا من حسابه في البنك الذي أصدر البطاقة وذلك من خلال أجهزة الكترونية تابعة للبنك المصدر (شاشو، 2011).

ج-البطاقة الذكية Smart Card

وهي بطاقة تفاعلية تتضمن ذاكرة دقيقة وشريط إلكترو مغناطيسي قابل للقراءة إلكترونياً وبمقدوره التفاعل مع الوحدات الطرفية او وحدات الصرف الآلي او آية آليات أخرى للقراءة او التسجيل، ويمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود وتخزين كافة البيانات الخاصة بحاملها (كالاسم والعنوان والبنك المصدر للبطاقة والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي) وهي تغني عن حمل النقود (النجار، 2000).

5.2 مزايا البنوك الإلكترونية

تسعى البنوك من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية إلى تطوير قطاع البنوك، فضلا عن تلبية احتياجات العملاء، وتتميز الخدمات البنكية الإلكترونية بعدة ميزات وفوائد للبنوك والمجتمع والعملاء (Akinyele & Olorunleke, 2010) ويبين

(Jayawardhena & Foley, 2000) و(Aladwani, 2001) أن مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك يكمن في: تحقيق ميزة تنافسية،وزيادة الحصة السوقية،وزيادة الأرباح كما توفر هذه الخدمات الكثير من الوقت، كما تؤدي إلى تحسين سمعة البنك لدى المجتمع والعملاء، وإرضاء جميع العملاء وتلبية احتياجاتهم بسرعة وبرحية اكبر.

بينما أضاف (Green, 2005) أن الخدمات الإلكترونية توفر الكثير من موارد البنك كالاوراق والحبر والموارد البشرية، كما تمكن العملاء من استخدام الخدمات البنكية والوصول إليها من أي مكان في العالم.

6.2 مخاطر البنوك الإلكترونية

بالرغم من المزايا المتعددة للعمل البنكي الإلكتروني، إلا أن هذا العمل محفوف بالمخاطر، والتي تعرف أنها احتمالية وقوع حدث مستقبلي غير متوقع وهي تنشأ من حالة عدم التأكد لذلك فالمخاطرة عادة تنبؤ بنتيجة مستقبلية سلبية او غير مرغوبة.

وفيما يلي استعراض لأهم المخاطر التي تتعرض لها البنوك نتيجة تقديم خدماتها الإلكترونية المختلفة.

المخاطر الإستراتيجية وهي المخاطر الناجمة عن قرارات مهمة خاطئة او عن تنفيذ غير مناسب للقرارات المتخذة،وعادة ما تكون هذه المخاطرة عالية نتيجة لعدم استيعاب الإدارة للاوجه الفنية للخدمات الإلكترونية، او نتيجة للتوسع في الخدمات الإلكترونية دون التخطيط المناسب.

أما مخاطر عدم التأمين الكافي للنظم فهي تتعلق بعدم توفر وسائل الأمن الكافية لنظم حسابات البنك مما يتيح إمكانية اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك unauthorized access، حيث يتم التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء أكان ذلك من خارج البنك او من العاملين فيه (العبد اللات، الشمري،2008).

بينما مخاطر إساءة الاستخدام من قبل العملاء تحدث بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها او السماح لعناصر غير مرخصة بالدخول

على الشبكة او القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام معلومـــات العمـــلاء الشخـــصية (العبداللات، الشمري،2008).

وأخيرا مخاطر التعرض وهي المخاطر التي تنتج بسبب إخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على كافة المراحل التي تمر بها العمليات البنكية الإلكترونية، وضـــمان عـــدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونيـــة، وضـــمان المحافظة على سرية المعاملات (الشوره، 2008).

7.2 العوامل المؤثرة في الخدمات البنكية الإلكترونية

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في اســتخدام العمـــلاء للخـــدمات البنكيـــة الإلكترونية والتي يرى الباحث ان لها تأثير ملحوظ على استخدام تلك الخدمات وهي:

الفائدة المدركة:

ذكرنا سابقا ان الفائدة المدركة هي مقدار المنفعة التي يتوقعها المـــستخدم عنـــد استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، وكما بينت دراسة (Eriksson, 2005) أن عامل الفائدة المدركة له تأثير على مستوى استخدام العملاء للخدمات البنكية الإلكترونية كمـــا أكد ذلك (Pikkarainen, 2004) حيث بين أن الفائدة المدركة من العوامل الاكثر تـــأثيرا على زيادة مستوى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونيـــة عبـــر الإنترنـــت، وبالتـــالي استخدام المزيد من العملاء لتلك الخدمات.

وقد أظهرت الدراسات ان المستخدم يبحث عن قيمة مـــضافة عنـــد اســـتخدامه للخدمات البنكية الإلكترونية، كما اظهرت دراسات اخرى ان المستخدمين يبحثون عـــن الخدمات التي توفر التكلفة والوقت والجهد وسهولة الاستخدام.

مستوى الثقة:

يمكن تعريف الثقة: انها التصورات التي يمتلكها الشخص حول سمات وتصرفات وسلوكيات الاخرين (McKnight & chervany, 1998)، وقد أثبتت الدراسات كما بين (Mukherjee and Nath, 2003) أن عامل الثقة هو الاكثر أهمية بالنسبة للمستخدمين وخاصة مستخدمين الإنترنت، ويؤكد (Howcroft et al., 2002) أن الثقة لها تأثير كبير على اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية من قبل العملاء، ومن هذا المعنى ينظر (Grewal et al., 2004) إلى الثقة كعامل من العوامل المؤثرة في استخدام العملاء او عدم استخدامهم للخدمات البنكية الإلكترونية.

مستوى المهارة التقنية:

هناك فروق كبيرة كبير بين المستخدمين الذي يتعاملون مع البنوك سواء بخدماتها التقليدية او الإلكترونية فمنها فروق في مستوى التعليم وفروق في العمر وفروق في مدى استخدام هؤلاء العملاء للتكنولوجيا في حياتهم اليومية والعملية، وبالتالي هناك تفاوت في مستوى العملاء المعرفي لاستخدام التقنيات الحديثة وشبكة الإنترنت والتعامل مع المواقع الإلكترونية بشكل عام.

وهذه العوامل سالفة الذكر تؤثر تأثيرا كبيرا إلى حد ما في نسبة استخدام العملاء للخدمات البنكية الإلكترونية والتي تعتمد على نوع الخدمة المستخدمة فالمهارة التي يتطلبها استخدام الصراف الالي تختلف عن المهارة التي يتطلبها التعامل مع الموقع الإلكتروني للبنك واستخدام خدماته المختلفة.

تصميم الخدمة الإلكترونية:

يلعب عامل تصميم الخدمة الإلكترونية دورا مهما في استخدام العملاء للخدمات الإلكترونية سواء تصميم الخدمة على الهاتف المحمول او تصميم الموقع الإلكتروني للبنك الذي يقدم الخدمة، و كما تبين ان تصميم محتويات الموقع الإلكتروني للبنك تؤثر في تحول العملاء نحو الصيرفة الإلكترونية حيث ان نوع المعلومات التي يقدمها الموقع

واللغة التي يعبر بها عن محتويات الموقع وسهولة الاستخدام ستؤثر في رضا العملاء وبالتالي التحول نحو الإنترنت في اجراء المعاملات البنكية.

توافر المعلومات:

ان انتشار التكنولوجيا وتطورها المتسارع والملحوظ والذي اضفى تغييرا على الخدمات البنكية الإلكترونية وتحديثها بشكل دائم ومستمر يتطلب من البنك توفير معلومات عن تلك الخدمات التي يقدمها وبشكل دائم ومستمر سواء عن طريق الموقع الإلكتروني او الهاتف المحمول او عن طريق ارسال النشرات التعريفية عبر البريد الإلكتروني للعملاء واستخدام القنوات الاعلامية لتعريف العملاء بهذه الخدمات وكيفية استخدامها والتعامل معها.

ويظهر الجدول التالي بعض الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات:

الجدول رقم (6)

العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

الباحث	عنوان الدراسة	العوامل التي تناولتها
Hossein Abadi & Fateme Nematizadeh 2012	An Empirical Investigation of the Level of User's Acceptance of E-Banking among Some Customers of Banks in Iran	الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، الاستمتاع بالخدمات، المصداقية، نية الاستخدام
Adesina Aderonke A 2010	An Empirical Investigation of the Level of Users' Acceptance of E-Banking in Nigeria	المصداقية، سهولة الاستخدام، كفاءة الحاسوب، الفائدة المدركة
Dalia El- Kasheir Ahmed S & . 2009	Factors Affecting Continued Usage of Internet Banking Among Egyptian Customers	الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، العادات الاجتماعية،النية والسلوك، المخاطرة المتصورة
Padachi K. & Rojid S. & Seetanah B. 2008	Investigating into the factors that influence the adoption of internet Banking in Mauritius	سهولة الاستخدام، الثقة، الأمان، الرغبة في التغيير، امكانية الوصول
Margaret Tan & Thompson Teo 2000	Factors Influencing the Adoption of Internet Banking	المخاطر، القيمة المدركة، خبرة العميل على الإنترنت، التقنية المستخدمة.

المصدر: اعداد الباحث.

8.2 الدراسات السابقة

1.8.2 الدراسات العربية

دراسة (ارتيمة و الطالب 2011،)، بعنوان: " تحسين الخدمات الإلكترونية البنكية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الاسلامية، -دراسة تطبيقية في اقليم الشمال-الأردن "هدفت هذه الدراسة إلى قياس الخدمات الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية ودورها في تبني ميزة تنافسية من خلال التركيز على الخدمات الإلكترونية المرافقة لها، وتم اجراء هذه الدراسة على البنوك العاملة في اقليم الشمال،وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج اهمها وجود علاقة بين استخدام الانظمة الإلكترونية وبين مستوى الاداء في البنوك الاسلامية بدرجة عالية، كما بينت الدراسة ان هناك مشكلات بين استخدام الانظمة الإلكترونية وبين مستوى الاداء في البنوك الاسلامية بدرجة عالية.

دراسة: **(العلوان،2007)** بعنوان: العوامل المؤثرة في تبني الزبون الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية(الصراف الآلي)ركزت الدراسة على المخاطرة المدركة والخصائص الديموغرافية إضافة لخصائص الخدمة الآلية باعتبارها منتج جديد على السوق الأردني. توصلت الدراسة بثبوت كافة العوامل المؤثرة في عملية التبني ما عدا بعض الخصائص الديموغرافية كالجنس، العمر ،حيث لم يتأكد وجود اختلافات في حالة التبني تعزى إلى الجنس او عمر الزبون.

دراسة (قدومي، 2007)،بعنوان: " Factors Affecting the Spread of Electronic Banking an Empirical Study on the Jordanian Commercial Banks" قام الباحث بدراسة العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية والمعوقات والمخاطر التي قد تحد من انتشارها وتحليل هذه المعوقات ومزاياها ومقومات نجاحها من خلال دراسة ميدانية قام بها الباحث، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بعدة ميزات أهمها السهولة والسرعة وانخفاض تكاليف تقديم الخدمة، كما بينت الدراسة وجود معوقات لانتشار الخدمات

الإلكترونية أهمها غياب التشريعات القانونية التي تحمي المتعاملين بالخدمات الإلكترونية ونقص الوعي لدى العملاء بهذه الخدمات.

دراسة (عميش، 2006)،بعنوان:" البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها (دراسة استطلاعية)" هدفت الدراسة لمعرفة المستوى الذي وصلت اليه البنوك الأردنية في تقديم الخدمات البنكية من خلال شبكة الإنترنت ومعرفة أهم الخدمات التي تقدمها من خلال شبكة الإنترنت ومعرفة اهم الصعوبات والتحديات التي تواجهها البنوك في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية. وصلت الدراسة إلى تقديم البنوك الأردنية نسبة 61% من خدماتها عبر الإنترنت وان كافة البنوك تشترك في خدمات الاستعلام عن الرصيد وكشف الحساب وطلب دفتر الشيكات وتوصلت ايضا إلى ان اهم الصعوبات التي تواجه الخدمات المقدمة عبر الإنترنت هي ثقافة العميل وان مستوى الامان في شبكة الإنترنت هي من اهم العوامل التي تساعد على نجاح البنوك الإلكترونية في الأردن.

دراسة (ابوعكر،2005)،بعنوان:" أثر تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت على العمل البنكي": هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء مدراء البنوك الأردنية لمعرفة مدى مواكبة البنوك التكنولوجيا في العمل البنكي والاطلاع على نوعية الخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت وقامت الباحثة بدراسة 16 بنك في الأردن، توصلت الدراسة إلى ان 68% من البنوك الأردنية تقدم خدماتها عبر الإنترنت وتتراوح الخدمات المقدمة عبر الإنترنت بين كشف الحساب والاستفسار عن الرصيد وطلب دفتر الشيكات وأن عامل المنافسة سبب رئيسي لتقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت بالإضافة إلى تخفيض المصاريف التشغيلية وتوسيع قاعدة العملاء كما توصلت إلى وجود اجراءات رقابية كافية على الخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت.

دراسة (شقير 2003)،**بعنوان:** " العمل البنكي الممارس بوسائل الكترونية من قبل البنوك الأردنية ": سعت الدراسة إلى التعرف على حجم ونوع المنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك الأردنية من خلال الوسائل الإلكترونية ومدى تجاوب البنوك مع هذا

النوع من الخدمات وهدفت ايضا إلى التعرف على مخاطر العمل البنكي الإلكتروني في الأردن. توصلت الدراسة إلى ان البنوك الأردنية قطعت شوطا كبيرا في تقديم الخدمات البنكية بوسائل الكترونية وان المخاطر التي تواجهها المؤسسات البنكية عند تقديم خدماتها الإلكترونية ليست حديثة كما توصلت الدراسة إلى أن التشريعات الصادرة عن البنك المركزي والسلطات التشريعية الاخرى المتعلقة بالعمل البنكي الإلكتروني وضعت قواعد تنظيمية لهذه الاعمال الإلكترونية وتوصلت إلى ارتفاع تكاليف تقديم خدمات بنكية الكترونية على المدى القصير نظرا إلى احتياجاتها إلى كفاءات بشرية متخصصة.

2.8.2 الدراسات الأجنبية

دراسة (Yan, 2012)، بعنوان: "-MANAGEMENT OF INTERNET BASED SERVICE Quality" هدفت الدراسة إلى دراسة كيفية إدارة الجودة للخدمات المعتمدة على الإنترنت بطريقة فعالة واستباقية من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد منها خاصة في ظل ازدياد حجم وضخامة المستخدمين للإنترنت وفي ظل التغير السريع في البرامج والتكنولوجيا وتوصلت الدراسة إلى الاهتمام بتوفير بنية تحتية وإدارة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت من وجهة نظر الطرفين طريقة فعالة لإدارة جودة الخدمات المستندة إلى الإنترنت.

دراسة (Al-Smadi, 2012) بعنوان: Factors Affecting Adoption of Electronic Banking: An Analysis of the Perspectives of Banks' Customers. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وفهم العوامل التي تؤثر على استخدام العملاء للخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من البنوك العاملة في الأردن حيث قامت هذه الدراسة على دمج نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مع نظرية السلوك المخطط نموذج (TPB) ويشتمل على خمسة أبعاد ثقافية والمخاطر المتوقعة لاقتراح نموذج نظري، تم جمع البيانات الاولية من 387 استمارة صحيحة التي تم توزيعها على عملاء الخدمات البنكية

عشوائية في جميع البنوك المرخصة في الأردن 26. توصلت الدراسة إلى أن حالة تجنب عدم اليقين لها أثر إيجابي وكبير على سهولة الاستخدام كما توصلت الدراسة إلى ان المخاطر المتوقعة من قبل العملاء لها تأثير كبير على استخدام هذه الخدمات.

دراسة (Abadi & Nematizadeh, 2012) بعنوان: An Empirical Investigation of the Level of User's Acceptance of E-Banking among Some Customers of Banks in Iran. هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مستوى قبول المستخدمين للخدمات البنكية الإلكترونية في بعض عملاء البنوك في ايران. وقد استخدمت الدراسة نموذج قبول التكنولوجياTAM كإطار مفاهيمي لهذه الدراسة. وكانت أداة الدراسة 188 استبانة وزعت على عملاء البنوك المستهدفة في الدراسة وقد أظهرت نتائج الدراسة ان العملاء ابدوا ارتياحا حول استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية كما اظهرت النتائج ان الاعمال البنكية الإلكترونية ممتعة ومريحة وانه سهل الاستخدام كما توصلت الدراسة إلى ان هناك مستوى منخفض من الموثوقية في قياس أمن تكنولوجيا الأعمال البنكية الإلكترونية.

دراسة (YEN, 2010)، بعنوان: USER ACCEPTANCE OF INTERNET BANKING SERVICES: A COMPARATIVE STUDY . هدفت الدراسة إلى دراسة ومقارنة العوامل التي تؤثر على المستهلك لقبول الخدمات البنكية عبر الإنترنت في البلدان المتقدمة (الولايات المتحدة و أستراليا) والنامية (ماليزيا) وتوصلت الدراسة بأن هناك فروق في كلا البلدين بسبب الاختلافات الثقافية بين البلدان المتقدمة والنامية وتباينا في استخدام خدمات الإنترنت واوصت الدراسة البنوك في جميع أنحاء العالم الاهتمام والنظر إلى الاختلافات الثقافية بين الدول عند تقديم الخدمات عبر الإنترنت لزيادة القبول لهذه الخدمات ومراعاة المواقف تجاه الاستخدام.

دراسة (Aderonke and Charles, 2010) بعنوان: An Empirical Investigation of the Level of Users' Acceptance of E-Banking in Nigeria ". هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى قبول المستخدمين للخدمات البنكية الإلكترونية والتعرف على

اهم العوامل التي تؤثر في تبني المستخدمين لهذه الخدمات الإلكترونية وما هي العوائق التي تحول دون استخدام هذه الخدمات في نيجيريا وكانت اداة الدراسة 500 استبانه وزعت على المستخدمين، واعتمدت الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كاطار مفاهيمي لمعرفة العوامل التي تؤثر في قبول المستخدمين للخدمات البنكية الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى ان الصراف الالي (ATM) لايزال الاكثر استخداما بين الخدمات البنكية الإلكترونية كما توصلت إلى ان المستخدمين يفضلون استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية لأنها مريحة وسهلة الاستخدام وتوفر الوقت والجهد كما تلبي احتياجات المستخدمين،كما بينت الدراسة ان أمن الشبكات وأمن أنظمة المعلومات تشكل عائقا رئيسيا امام الراغبين في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

دراسة(AL-Ghamdi ,2009) **بعنوان** " Investigating Factors Affecting of Using Internet Banking: A Comparison study between Saudi Customers Arabia and the UK.؟ تبحث هذه الدراسة العوامل المؤثرة على استخدامات الخدمات البنكية عبر الإنترنت وكيفية تأثيرها على العملاء وثقتهم وولائهم في المملكة العربية السعودية ومقارنتها بالمملكة المتحدة، توصلت الدراسة عبر تحليل الاجابات ان اكثر الخدمات البنكية عبر الإنترنت استخداما هي نقل الحسابات والدفع من حساب لآخر واعادة شحن الهواتف الخلوية وغيرها.

دراسة (Leelapongprasut, Paopoun, 2007)، بعنوان: A quality study of internet banking in Thailand". هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المقدمة عبر بنوك الإنترنت في تايلند ومقارنتها بمعايير الجودة (لدايفيد غارفن) والتي تتمثل في الاداء والمزايا والخصائص والموثوقية والمطابقة وقوة الخدمة ومدى الانتفاع والفهم والادراك وركزت الدراسة على ثلاث خدمات وهي معرفة الوضع المالي (حركة الحساب) وتحويل الاموال بين الحسابات وتحويل الدفعات للخدمات العامة، وأظهرت نتائج الدراسة ان هناك اختلاف بين درجة جودة تقديم الخدمة بين البنوك التايلندية ،وان من اهم المعايير المستخدمة في تقييم خدمات بنوك الإنترنت هو الموثوقية ومدى

الانتفاع من الخدمات المتاحة وكانت المعايير الاقل اهمية هي درجة الفهم والادراك للخدمات المقدمة.

دراسة(Chi.et. al 2007) بعنوان " Factors affecting the adoption of. Internet Banking in Hong Kong–implication for the banking sector/ هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تبني العملاء لبنوك الإنترنت في مدينة هونغ كونغ من خلال ثلاثة عوامل هي المعدل الحالي لاستخدام بنوك الإنترنت ومدى ادراك مخاطر تكنلوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على على النشاط الاستراتيجي للمؤسسات البنكية، ووصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة ايجابية في تبني الاشخاص لبنوك الإنترنت وانه يجب العمل على تشجيع هذه الخدمات البنكية عبر الإنترنت كونها ما زالت حديثة وجديدة.

دراسة (Walker and Johnson,2005) بعنوان:" Towards understanding attitudes of consumers who use internet banking services". هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أسباب استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت، وتحديد ما إذا كان الاستخدام المنتظم لهذه الخدمات يعني بالضرورة ولاء ورعاية العملاء وتنمية العلاقة مع مزود الخدمة، وصلت الدراسة إلى أن الاستخدام المنتظم لهذه الخدمات عبر الإنترنت لا يعني بالضرورة وجود رضى، او أن العميل لديه علاقة مع مزود الخدمة واوصت الدراسة بضرورة قيام مزودي الخدمة بالاهتمام بمشاكل العملاء بشكل اكبر وتسهيل عملية الحوار بينهم.

3.8.2 **التعليق على الدراسات السابقة**

إن ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة هو أن الدراسات السابقة ركزت على بعض العوامل المؤثرة على الخدمات البنكية الإلكترونية كعامل الثقة في التكنولوجيا الحديثة وإدراك مخاطر التقنيات الحديثة من قبل العملاء،كما تطرقت دراسات أخرى إلى عوامل التصميم وسهولة الاستخدام للخدمات البنكية

الإلكترونية كما ركزت الدراسات السابقة على نموذج قبول التكنولوجيا وتطبيقه علـــى البنوك.

في حين أن ما قامت به الدراسة الحالية هو التركيز على خمس عوامل مجتمعة هي مستوى الثقة ومستوى المهارة التقنية لدى المستخدمين وتصميم الخدمـــة وتـــوافر المعلومات بالإضافة إلى الفائدة المدركة للخـــدمات البنكيـــة الإلكترونيـــة،كما أن هـــذه الدراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الأردن في إقليم الجنوب تحديـــدا وهـــي مـــن الدراسات القليلة على حد علم الباحث التي تخص اقليم الجنوب.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية تهدف إلى الاجابة على تساؤل رئيسي يتعلق بالعوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك العاملة في إقليم الجنوب وذلك اعتمادا على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الاولية، كما يمكن تصنيف الدراسة على انها دراسة وصفية حيث اعتمدت على تحديد العوامل التي تناولتها على مجموعة من الدراسات السابقة والتي تم استعراضها في الاطار النظري ، كما قام الباحث بتحديد عوامل الدراسة من خلال زيارة ميدانية لعدد من البنوك العاملة في اقليم الجنوب ومن خلال طرح أسئلة لعدد من العملاء في محاولة لتحديد واقع استخدامهم للخدمات البنكية الالكترونية .

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة عملاء البنوك العاملة في إقليم الجنوب على اختلاف أصنافهم ، وقد تم استخدام اسلوب العينة العشوائية الملائمة وهي من العينات غير الاحتمالية وذلك لصعوبة تحديد مجتمع الدراسة بشكل دقيق،وتم توزيع ما يقارب (350) استبانة على عملاء البنوك المختلفة في إقليم الجنوب،تم استرجاع (339) استبانة منها.

جدول(7)

توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	157	46.3
	أنثى	182	53.7
العمر	اقل من30	114	33.6
	31-40	150	44.2
	41-50	75	22.1
المستوى التعليمي	ثانويه عامه فاقل	21	6.2
	دبلوم	75	22.1
	بكالوريوس	237	69.9
	دراسات عليا	6	1.8
المجموع		339	100.0

3.3 أدوات جمع البيانات

مصادر اولية

اعتمدت الدراسة بشكل اساسي على استخدام الاستبانة لجمع البيانات الاولية وتم تطوير استبانة خاصة بهذه الدراسة بالاستعانة بالدراسات السابقة، والإطار النظري الذي تمّ جمعه وتحليله.

وتكونت الاستبانة من قسمين اساسيين الاول يتضمن مقدمة الاستبانة والبيانات الشخصية والديموغرافية والتي تضم النوع الاجتماعي، العمر، مستوى التعليم،والقسم الثاني يتضمن 29 فقرة لقياس كل من المتغيرات المستقلة والتابعة.

مصادر ثانوية

كما اعتمدت الدراسة على مصادر أخرى من خلال مراجعة الأدبيات والدوريات والمجلات والكتب والمواقع الإلكترونية المتعلقة بموضوع الدراسة ومن خلال تحليل بعض وثائق البنوك المستهدفة بالدراسة.

4.3 أدوات التحليل الاحصائي

تم استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) وشمل ذلك استخدام الاحصاء الوصفي والتكرارات لبيان خصائص عينـــة الدراســـة ، واســـتخدام تحليـــل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة ، وتحليل الانحدار التدريجي لبيان ترتيـــب اهمية المتغيرات المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك الأردنيـــة في إقليم الجنوب، كما تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لبيان اثر كـــل عامـــل مـــن العوامل المستقلة منفردا على العوامل التابعة.

5.3 صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على مجموعة من الاساتذة الافاضل والخبراء الاكـــاديميين من ذوي التخصص لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام الاستبانة ووضوحها وشـــموليتها وقد تم تعديل وصياغة الاسئلة بناء على توصية المحكمين.

6.3 تحليل ثبات أداة القياس

تم احتساب معامل ثبات الاستبانة (الاعتماديـــة) مـــن خـــلال تطبيـــق معادلـــة Cornbachs Alpha للتأكد من مدى اعتمادية الاستبانة، وفيما يلـــي جـــدول يبـــين معاملات ثبات كرونباخ ألفا.

جدول(8)

معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة

المتغير	البعد	معامل الثبات
المستقل	المهارة التقنية	0.81
	الفائدة المدركة	0.84
	الثقة	0.82
	توافر المعلومات	0.88
	تصميم الخدمة	0.87
	الكلي	0.94
التابع	عبر الإنترنت	0.87
	عبر الهاتف	0.84
	الكلي	0.87

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج

1.1.4 نتائج المتغيرات المستقلة والتابعة

1.1.1.4 اختبار الفرضيات

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multi collinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF)(Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين(VIF) للقيمة(10) وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) أكبر من(0.05) وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي(Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء(Skewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن(1). والجدول (9) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول(9)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

Skewness	Tolerance	VIF	**العوامل**
-0.630	.442	2.264	مستوى المهارة التقنية
-0.535	.380	2.635	الفائدة المدركة
-0.549	.380	2.634	الثقة
-0.586	.327	3.054	توافر المعلومات
-0.746	.387	2.585	تصميم الخدمة

نلاحظ من الجدول (9) أن قيم اختبار معامـــل تـــضخم التبـــاين(VIF) لجميـــع المتغيرات تقل عن(10) وتتراوح بـــين(2.264 -3.054)، وأن قـــيم اختبـــار التبـــاين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(0.327 -0.442)، وهي أكبر من(0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة(Multi collinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتـــواء(Skewness)، حيث كانت القيم أقل من (1).

جدول (10)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
عبر الإنترنت	(5، 333)	0.259	*23.300	0.000
عبر الهاتف	(5، 333)	0.326	*32.239	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (10) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفـــاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية(5، 333)، حيث أن العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية تفسر (25.9%) من التباين في متغير(استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت)، كمـــا تُفـــسر أيـــضاً (32.6%) من التباين في متغير (استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف)، وجميع ذلك يؤكد للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية فـــي تفـــسير المتغيـــرات التابعة. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الاولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مـــستوى الدلالـــة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المؤثرة في استخدام الخـــدمات البنكيـــة الإلكترونيـــة مجتمعـــة ومنفردة (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تـــصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعـــدد (Multiple Regression) والجدول(11) يبين ذلك:

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.923	.233		3.961	.000
مستوى المهارة التقنية	.179	.086	.147	2.067	.039
الفائدة المدركة	.241	.086	.215	2.812	.005
الثقة	-.126-	.091	-.106-	-1.385-	.167
توافر المعلومات	.246	.093	.218	2.645	.009
تصميم الخدمة	.153	.092	.126	1.660	.098

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(11)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (2.067، 2.812، 2.645) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.01). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية مجتمعة ومنفردة (مستوى المهارة التقنية، الافئدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، والقول بود أثر للعوامل الثلاثة (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، كما في الجدول (12):

جدول (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ باستخدام الإنترنت من خلال العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
توافر المعلومات	0.189	*5.128	0.000
الفائدة المدركة	0.0.53	*4.882	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.05)

يلاحظ من الجدول (12) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن عامل توافر المعلومات قد احتل المرتبة الاولى وفسر ما مقداره(18.9%) من التباين الكلي في المتغير التابع (استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت)، ثم جاء عامل الفائدة وفسر مع متغير توافر المعلومات (24.2%) من التباين الكلي في المتغير التابع، في حين فسر لوحده ما مقداره (5.3%).

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لعامل مستوى المهارة التقنية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول (13) يبين ذلك:

جدول(13)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل مستوى المهارة التقنية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		67.981	1	67.981		
الخطأ	0.166	340.454	337	1.010	67.291	0.000
المجموع		408.435	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل مستوى المهارة التقنية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (67.291) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (16.6%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(14) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(14)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال مستوى المهارة التقنية

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.586	.204		7.768	.000
مستوى المهارة التقنية	.497	.061	.408	8.203	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(14) إلى إمكانية التنبـؤ باسـتخدام الخـدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العمـلاء فـي إقليم الجنوب من خلال عامل مستوى المهارة التقنية، حيث بلغت قيمـة (ت)= 8.203، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عنـد مـستوى الدلالـة (α≤0.05) لعامل الفائدة المدركة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(15) يبين ذلك:

جدول(15)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل الفائدة المدركة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار	0.183	74.731	1	74.731	75.469	.000
الخطأ		333.704	337	.990		
المجموع		408.435	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لعامل الفائدة المدركة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، اسـتنادا إلـى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (75.469) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عنـد مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (18.3%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(16) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(16)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال الفائدة المدركة

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.573	.195		8.075	.000
مستوى المهارة التقنية	.480	.055	.428	8.687	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(16) إلى إمكانية التنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل الفائدة المدركة، حيث بلغت قيمة (ت)= 8.687، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(17) يبين ذلك:

جدول(17)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديدR^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		51.773	1	51.773		
الخطأ	0.127	356.661	337	1.058	48.919	.000
المجموع		408.435	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (48.919) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (12.7%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(18) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(18)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل الثقة

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.764	.213		8.291	.000
مستوى المهارة التقنية	.422	.060	.356	6.994	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(18) إلى إمكانية التنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل الثقة، حيث بلغت قيمة (ت)= 6.994، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل توافر المعلومات في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(19) يبين ذلك:

جدول(19)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل توافر المعلومات في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		77.001	1	77.001		
الخطأ	0.189	331.434	337	.983	78.294	.000
المجموع		408.435	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل توافر المعلومات في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (78.294) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (18.9%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(20) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(20)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل توافر المعلومات

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	1.614	.187		8.627	.000
مستوى المهارة التقنية	.490	.055	.434	8.848	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(20) إلى إمكانية التنبــؤ باســتخدام الخــدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العمــلاء فــي إقليم الجنوب من خلال عامل توافر المعلومات، حيث بلغت قيمة (ت)= 8.848، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.05).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مــستوى الدلالــة (α≤0.05) لعامل تصميم الخدمة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت فــي البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(21) يبين ذلك:

جدول(21)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل تصميم الخدمة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		65.350	1	65.350		
الخطأ	0.160	343.085	337	1.018	64.191	.000
المجموع		408.435	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لعامل تصميم الخدمة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، اســتنادا إلــى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (64.191) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عنــد مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (16.0%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(22) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(22)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل تصميم الخدمة

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.581	.209		7.557	.000
مستوى المهارة التقنية	.488	.061	.400	8.012	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(22) إلى إمكانية التنبــؤ باســتخدام الخــدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العمــلاء فــي إقليم الجنوب من خلال عامل تصميم الخدمة، حيث بلغت قيمــة (ت)= 8.848، وهــي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.05).

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مــستوى الدلالــة (α≤0.05) للعوامل المؤثرة في استخدام الخــدمات البنكيــة الإلكترونيــة مجتمعــة ومنفردة (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تــصميم الخدمة) في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة فــي الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) والجدول(23) يبين ذلك:

جدول رقم (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.629	.206		3.055	.002
مستوى المهارة التقنية	.327	.076	.290	4.284	.000
الفائدة المدركة	.076	.076	.073	1.005	.316
الثقة	.196	.080	.178	2.437	.015
توافر المعلومات	.083	.082	.079	1.005	.316
تصميم الخدمة	.060	.082	.053	.733	.464

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(23)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (مستوى المهارة التقنية، والثقة) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (4.284، 2.437) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.01). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية مجتمعة ومنفردة (مستوى المهارة التقنية، الافئدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، والقول بوجود أثر للعاملين (مستوى المهارة التقنية، والثقة).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، كما في الجدول (24):

جدول (24)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ باستخدام الهاتف من خلال العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
مستوى المهارة التقنية	0.266	*6.89	0.000
الثقة	0.050	*4.954	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من الجدول (24) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن عامل مستوى المهارة التقنية قد احتل المرتبة الاولى وفسر ما مقداره(26.6%) من التباين الكلي في المتغير التابع (استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف)، ثم جاء عامل الثقة وفسر مع متغير مستوى المهارة التقنية ما مقداره (31.6%) من التباين الكلي في المتغير التابع، في حين فسر لوحده ما مقداره (5%).

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل مستوى المهارة التقنية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(25) يبين ذلك:

جدول(25)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل مستوى المهارة التقنية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		93.158	1	93.158		
الخطأ	0.266	257.191	337	.763	122.066	.000
المجموع		350.350	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل مستوى المهارة التقنية في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (122.066) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (26.6%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(26) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(26)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال مستوى المهارة التقنية

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	1.191	.177		6.712	.000
مستوى المهارة التقنية	.582	.053	.516	11.048	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(26) إلى إمكانية التنبـــؤ باســـتخدام الخـــدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل مستوى المهارة التقنية، حيث بلغـــت قيمـــة (ت)= 11.048، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α≤0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عنـــد مـــستوى الدلالـــة (α≤0.05) لعامل الفائدة المدركة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف فـــي البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(27) يبين ذلك:

جدول(27)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل الفائدة المدركة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار	0.224	78.392	1	78.392	97.140	.000
الخطأ		271.958	337	.807		
المجموع		350.350	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لعامل الفائدة المدركة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهـــاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، اســـتنادا إلـــى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (97.140) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عنـــد مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (22.4%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(28) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(28)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال الفائدة المدركة

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.414	.176		8.042	.000
مستوى المهارة التقنية	.491	.050	.473	9.856	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(28) إلى إمكانية التنبـؤ باسـتخدام الخـدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل الفائدة المدركة، حيث بلغت قيمة (ت)= 9.856، وهي قيمـة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عنـد مـستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهـاتف فـي البنـوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(29) يبين ذلك:

جدول(29)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		84.218	1	84.218		
الخطأ	0.240	266.131	337	.790	106.645	.000
المجموع		350.350	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (106.645) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (24%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(30) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(30)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل الثقة

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.249	.184		6.796	.000
مستوى المهارة التقنية	.539	.052	.490	10.327	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(30) إلى إمكانية التنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل الثقة، حيث بلغت قيمة (ت)= 10.327، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل توافر المعلومات في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(31) يبين ذلك:

جدول(31)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل توافر المعلومات في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		65.371	1	65.371		
الخطأ	0.187	284.979	337	.846	77.304	.000
المجموع		350.350	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل توافر المعلومات في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (77.304) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (18.7%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(32) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(32)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل توافر المعلومات

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	1.619	.173		9.333	.000
مستوى المهارة التقنية	.452	.051	.432	8.792	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(32) إلى إمكانية التنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل توافر المعلومات، حيث بلغت قيمة (ت)= 9.742، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل تصميم الخدمة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول(33) يبين ذلك:

جدول(33)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر عامل تصميم الخدمة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب

المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى دلالة ف
الانحدار		52.852	1	52.852		
الخطأ	0.151	297.497	337	.883	59.870	.000
المجموع		350.350	338			

يتضح من معطيات الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعامل تصميم الخدمة في استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب، استنادا إلى قيمة (ف) المحسوبة البالغة (59.870) عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح من الجدول ذاته أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (15.1%) من التباين في المتغير التابع، والجدول(34) يبين معاملات معادلة الانحدار:

جدول(34)

معاملات الانحدار للتنبؤ باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل تصميم الخدمة

المصدر	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت	1.625	.195		8.338	.000
مستوى المهارة التقنية	.438	.057	.388	7.738	.000

تشير النتائج الواردة في الجدول(34) إلى إمكانية التنبــؤ باســتخدام الخــدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب من خلال عامل تصميم الخدمة، حيث بلغت قيمة (ت)= 7.738، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.1.4 النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عنــد مــستوى الدلالــة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنيــة، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) علــى اســتخدام الخــدمات الإلكترونية عبر الإنترنت في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العمــلاء فــي إقليم الجنوب تعزى للنوع الاجتماعي والعمر والمستوى التعليمي.

لاختبار الفرضية تم الآتي:

اولاً: النوع الاجتماعي

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدى عينة الــذكور ولــدى عينة الإناث، كما في الجدولين (29، 30) التاليين:

جدول(29)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة الذكور (ن=157)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			1.032	.343		3.010	.003
مستوى المهارة التقنية			.354	.120	.286	2.943	.004
الفائدة المدركة	.570	.325	.346	.137	.289	2.514	.013
الثقة			-.405	.139	-.320	-2.916	.004
توافر المعلومات			.515	.139	.433	3.712	.000
تصميم الخدمة			-.143	.156	-.110	-.915	.362

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(29)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات، الثقة) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة الذكور، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.943، 2.514، -2.916، 3.712) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(30)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة الإناث (ن=182)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.870	.311		2.801	.006
مستوى المهارة التقنية			.015	.130	.012	.114	.910
الفائدة المدركة	.524	.275	.214	.110	.201	1.948	.053
الثقة			.135	.120	.120	1.123	.263
توافر المعلومات			.073	.126	.067	.576	.566
تصميم الخدمة			.268	.118	.232	2.268	.025

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(30)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عامل (تصميم الخدمة) فقط كان له تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة الإناث، بدلالة معامل(Beta) لهذا المتغير، كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (2.268) وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

ثانياً: العمر

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدى عينات العمر الأربعة، كما في الجداول (31، 32، 33) التالية:

جدول(31)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة العمر(اقل من30 سنة)

(ن=114)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.317	.439		.722	.472
مستوى المهارة التقنية	.638	.407	.668	.138	.462	4.834	.000
الفائدة المدركة			.032	.152	.026	.213	.832
الثقة			-.190	.150	-.160	-1.268	.207
توافر المعلومات			.716	.135	.619	5.286	.000
تصميم الخدمة			-.272	.163	-.222	-1.671	.098

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(31)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (مستوى المهارة التقنية، توافر المعلومات) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة **العمر(اقل من30 سنة)**، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (4.834، 5.286) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(32)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة العمر(31-40) (ن=150)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			1.170	.356		3.283	.001
مستوى المهارة التقنية			-.083	.143	-.072	-.580	.563
الفائدة المدركة			.292	.138	.269	2.114	.036
الثقة	.415	.172	.018	.155	.015	.115	.909
توافر المعلومات			.041	.158	.039	.257	.798
تصميم الخدمة			.268	.135	.234	1.977	.050

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(32)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (الفائدة المدركة، تصميم الخدمة) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة العمر(31-40)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (2.114، 1.977) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(33)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة العمر(41 فأكثر) (ن=75)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.558	.423		1.320	.191
مستوى المهارة التقنية			.028	.161	.030	.174	.863
الفائدة المدركة			.441	.142	.479	3.113	.003
الثقة	.697	.485	.093	.158	.091	.588	.558
توافر المعلومات			- .064-	.192	-.053-	-.335-	.739
تصميم الخدمة			.340	.200	.251	1.700	.094

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(33)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عامل (الفائدة المدركة) فقط له تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة العمر(41 فأكثر)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.113)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

ثالثاً: المستوى التعليمي

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدى عينات العمر الأربعة، كما في الجداول (34، 35، 36) التالية:

جدول(34)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكيـــة الإلكترونيـــة (مـــستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومـــات، تـــصميم الخدمـــة) علـــى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة المستوى التعليمي

(ثانوية فاقل) (ن=33)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
.582			1.002	.856		1.170	.252
مستوى المهارة التقنية			.319	.237	.281	1.346	.190
الفائدة المدركة			-.431	.209	-.548	-2.057	.049
الثقة	.797	.635	.009	.342	.009	.027	.979
توافر المعلومات			.910	.419	.728	2.172	.039
تصميم الخدمة			-.091	.488	-.073	-.186	.854

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(34)، ومن متابعـــة قـــيم اختبار(t) أن عاملي (الفائدة المدركة، توافر المعلومات) لها تأثير فـــي مـــستوى اســـتخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة المستوى التعليمي (ثانوية فاقل)، بدلالـــة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (-2.057، 2.172) على الترتيب، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(35)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكيـــة الإلكترونيـــة (مـــستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومـــات، تـــصميم الخدمـــة) علـــى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة المستوى التعليمي

(دبلوم) (ن=75)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.865	.525		1.649	.104
مستوى المهارة التقنية			.178	.176	.151	1.013	.314
الفائدة المدركة			.022	.183	.020	.122	.903
الثقة	.551	.303	.152	.180	.135	.844	.402
توافر المعلومات			.075	.182	.066	.413	.681
تصميم الخدمة			.354	.157	.336	2.250	.028

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(35)، ومن متابعـــة قـــيم اختبار(t) أن عامل (تصميم الخدمة) فقط له تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة المستوى التعليمي (دبلوم)، بدلالـــة معـــاملات(Beta) لهـــذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدوليـــة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (2.250)، وهـــي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(36)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة المستوى التعليمي (بكالوريوس فأكثر) (ن=231)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.846	.277		3.050	.003
مستوى المهارة التقنية			.211	.118	.173	1.791	.075
الفائدة المدركة			.450	.110	.384	4.079	.000
الثقة	.659	.435	-.266	.114	-.221	-2.340	.020
توافر المعلومات			.253	.127	.226	1.989	.048
تصميم الخدمة			.049	.136	.039	.363	.717

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(36)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لدى عينة المستوى التعليمي (بكالوريوس فأكثر)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (4.079، -2.340، 1.989)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العملاء في إقليم الجنوب تعزى للنوع الاجتماعي والعمر والمستوى التعليمي.

لاختبار الفرضية تم الآتي:

اولاً: النوع الاجتماعي

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدى عينة الذكور ولدى عينة الإناث، كما في الجدولين (37، 38) التاليين:

جدول(37)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة الذكور (ن=157)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.596	.355	.119	.335		.355	.723
مستوى المهارة التقنية			.406	.118	.328	3.450	.001
الفائدة المدركة			-.088	.134	-.073	-.651	.516
الثقة			.172	.136	.136	1.265	.208
توافر المعلومات			.202	.136	.169	1.488	.139
تصميم الخدمة			.189	.152	.145	1.237	.218

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(37)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عامل (مستوى المهارة التقنية) فقط له تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة الذكور، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.450)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(38)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة الإناث (ن=182)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			1.068	.247		4.325	.000
مستوى المهارة التقنية			.204	.104	.201	1.968	.051
الفائدة المدركة			.200	.087	.223	2.296	.023
الثقة	.598	.358	.269	.095	.284	2.827	.005
توافر المعلومات			-.009	.100	-.010	-.093	.926
تصميم الخدمة			-.045	.094	-.046	-.474	.636

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(38)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة) كان لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة الإناث، بدلالة معامل(Beta) لهذا المتغير، كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (1.968، 2.296، 2.827) على الترتيب، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

ثانياً: العمر

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدى عينات العمر الأربعة، كما في الجداول (39، 40، 41) التالية:

جدول(39)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة العمر(اقل من30 سنة)

(ن=114)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.566	.420		1.349	.180
مستوى المهارة التقنية			.675	.132	.519	5.112	.000
الفائدة المدركة	.575	.330	-.319	.145	-.282	-2.198	.030
الثقة			.123	.143	.115	.857	.393
توافر المعلومات			.308	.129	.296	2.377	.019
تصميم الخدمة			.021	.155	.019	.138	.891

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(39)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن العوامل التالية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة العمر(اقل من30 سنة)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (5.112، -2.198، 2.377) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(40)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة العمر(31-40) (ن=150)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.603	.299		2.016	.046
مستوى المهارة التقنية			-.096	.120	-.084	-.799	.425
الفائدة المدركة	.630	.396	.500	.116	.469	4.319	.000
الثقة			-.008	.130	-.007-	-.064	.949
توافر المعلومات			.198	.133	.195	1.491	.138
تصميم الخدمة			.178	.114	.158	1.562	.121

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(40)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عامل (الفائدة المدركة) فقط له تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة العمر(31-40)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (4.319)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(41)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة العمر(41 فأكثر) (ن=75)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.783	.613	1.018	.366		2.780	.007
مستوى المهارة التقنية			.527	.140	.567	3.779	.000
الفائدة المدركة			-.034	.123	-.037	-.277	.782
الثقة			.511	.137	.499	3.732	.000
توافر المعلومات			-.425	.167	-.347	-2.546	.013
تصميم الخدمة			.0001	.173	.000	.000	1.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(41)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عوامل (مستوى المهارة التقنية، الثقة، توافر المعلومات) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة العمر(41 فأكثر)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.779، 3.732، -2.546) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

ثالثاً: المستوى التعليمي

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدى عينات العمر الأربعة، كما في الجداول (42، 43، 44) التالية:

جدول(42)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة المستوى التعليمي (ثانوية فاقل) (ن=33)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
.697			-.055	.571		-.096-	.924
مستوى المهارة التقنية			.593	.158	.582	3.751	.001
الفائدة المدركة	.485	.485	-.658	.140	-.932	-4.714	.000
الثقة			-.015	.228	-.016	-.067	.947
توافر المعلومات			.755	.279	.672	2.701	.012
تصميم الخدمة			.211	.326	.189	.647	.523

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(42)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عوامل (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات) لها تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة المستوى التعليمي (ثانوية فاقل)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.51، -4.174، 2.701) على الترتيب، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(43)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة) على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة المستوى التعليمي

(دبلوم) (ن=75)

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	R^2	R	المتغير المستقل
.000	4.069		.437	1.778	.234	.483	ثابت الانحدار
.362	.918	.143	.146	.134			مستوى المهارة التقنية
.594	-.536	-.093	.153	-.082			الفائدة المدركة
.002	3.143	.525	.150	.471			الثقة
.390	-.865	-.145	.151	-.131			توافر المعلومات
.628	.487	.076	.131	.064			تصميم الخدمة

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(43)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن عامل (الثقة) فقط له تأثير في مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة المستوى التعليمي (دبلوم)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.143)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

جدول(44)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر استخدام الخدمات البنكيــة الإلكترونيــة (مــستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومــات، تــصميم الخدمــة) علــى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لدى عينة المستوى التعليمي (بكالوريوس فأكثر) (ن=231)

المتغير المستقل	R	R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار			.283	.241		1.173	.242
مستوى المهارة التقنية			.328	.102	.278	3.203	.002
الفائدة المدركة			.352	.096	.311	3.672	.000
الثقة	.551	.303	.066	.099	.057	.667	.505
توافر المعلومات			.118	.111	.109	1.067	.287
تصميم الخدمة			-.020	.118	-.016	-.169	.866

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(44)، ومن متابعــة قــيم اختبار(t) أن العوامل التالية (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة) لهــا تــأثير فــي مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف لــدى عينــة المــستوى التعليمــي (بكالوريوس فأكثر)، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر فــي الجــدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مــستوى دلالــة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (3.203، 3.672)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

2.4 مناقشة النتائج

1.2.4 الفرضية الرئيسة الاولى

أظهرت نتائج اختبار الانحدار المتعدد للعوامل(مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة، الثقة) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل (مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات) على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، وهذا يعزى إلى أن عامل المهارة التقنية عامل مهم تعتمد عليه الخدمات الإلكترونية إذ لابد من ان يمتلك المستخدم او العميل مهارات التعامل مع الخدمات الإلكترونية وكيفية التعامل معها واستخدامها وهذه يتوافق مع دراسة (عميش،2006) و (Al-Smadi, 2012) ، كذلك ان هذه الخدمات تعود بالنفع على المستخدمين سواء بتوفير الوقت والجهد وتوفير التكلفة،فإدراك العملاء لهذه المنفعة أمر مهم في استخدام هذه الخدمات كما بينت دراسة (Aderonke and Charles, 2010) كما أشارت النتائج إلى انه لا بد من توافر معلومات كافية عن الخدمات البنكية الإلكترونية ليستطيع العميل التعامل معها،واستخدامها اذ بدون توافر معلومات لا يستطيع العميل التعرف والتعامل مع هذه الخدمات، كما توصلت إلى ذلك دراسة(Walker and Johnson,2005).

وعند إجراء اختبار الانحدار التدريجي نجد أن عامل توافر المعلومات قد احتل المرتبة الاولى كما فسر ما مقداره(18.9%) من التباين الكلي في المتغير التابع، ثم جاء عامل الفائدة المدركة وفسر مع متغير توافر المعلومات (24.2%) من التباين الكلي في المتغير التابع، في حين فسر لوحده ما مقداره (5.3%) وهذا يظهر أهمية هذين العاملين وتأثيرهما على الخدمات البنكية الإلكترونية.

في حين جاءت نتائج الفرضيات الفرعية والتي تبين اثر كل عامل من العوامل الخمسة منفردا على الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت لإثبات أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لجميع العوامل المستقلة المذكورة منفردة على الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت.

2.2.4 الفرضية الرئيسية الثانية

أظهرت نتائج اختبار الانحدار المتعدد للعوامل(مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، توافر المعلومات، تصميم الخدمة، الثقة) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل (مستوى المهارة التقنية، الثقة) على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وهذا يعزى إلى أن عامل المهارة التقنية عامل مهم تعتمد عليه الخدمات الإلكترونية إذ لابد من ان يمتلك المستخدم او العميل مهارات التعامل مع الخدمات الإلكترونية وكيفية التعامل معها واستخدامها وهذه يتوافق مع دراسة (عميش،2006) و (Al-Smadi, 2012) ، كما ان ثقة العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية والتعامل معها عامل مهم،يلعب دورا كبيرا اذ يتوقف استخدامهم للخدمات البنكية الإلكترونية على مدى ثقتهم بها، وهذا يتوافق مع دراسة كل من (Al-Smadi 2012) و(Leelapongprasut, Paopoun, 2005).

كما أظهرت نتائج اختبار الانحدار التدريجي أهمية عامل مستوى المهارة التقنية والذي يلعب دور اساسي في معرفة او امتلاك العميل القدرة على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية كما بينت ذلك الدراسات السابقة التي سبق ذكرها، وقد فسر ما مقداره(26.6%) من التباين الكلي في المتغير التابع (استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف)، ثم جاء عامل الثقة وفسر مع متغير مستوى المهارة التقنية ما مقداره (31.6%) من التباين الكلي في المتغير التابع، في حين فسر لوحده ما مقداره (5%)، وذلك دليل على أهمية هذين العاملين وتأثيرهما على استخدام وتبني العملاء للخدمات البنكية الإلكترونية.

يناقش هذا الجزء من الدراسة النتائج التي توصلت اليها الدراسة، وكذلك التوصيات التي تم تقديمها بناء على تلك النتائج، وفيما يلي نتائج الدراسة:

3.4 النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- بشكل عام توصلت الدراسة إلى أنه مازال هناك ضعف في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية وخاصة عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وهذا يعزى إلى العديد من المعوقات منها ضعف ثقة العملاء بالخدمات البنكيـــة الإلكترونية،وعــدم تــوفر المهارات التقنية لدى جميع العملاء للتعامل مع تلك الخدمات، كما يعــزى ذلــك أيضا إلى قلة المعلومات الكافية التي يحتاجها العميل لاستخدام تلك الخدمات.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل (توافر المعلومات، الفائدة المدركة) كان لها أثر واضح في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنـــت، ممـــا يعنـــي أن اهتمام البنك بهذه العوامل والعمل على تطويرها، وزيادة الإعتناء بها سوف يسهم ويزيد من استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من قبل العملاء.

3- كما أظهرت نتائج الدراسة أن عوامل (مستوى المهارة التقنية،الثقة) كان لهـــا اثـــر واضح في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، مما يعنـــي أنه كلما زادت المهارة التي يمتلكها العميل كلما زاد استخدامه للخـــدمات البنكيـــة الإلكترونية، أما عامل الثقة فانه كلما زادت ة ثقـــة العمـــلاء بالخـــدمات البنكيـــة الإلكترونية كلما زاد استخدامهم لهذه الخدمات.

4- بينت نتائج التحليل انه تختلف تقييمات عملاء البنوك تختلف حول العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية باختلاف العوامل الديموغرافية (النـــوع الاجتماعي، العمر، مستوى التعليم).

4.4 التوصيات

من خلال النتائج المستخلصة من هذه الدراسة التي تم التوصل إليها من الإطـــار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليـــل الإحـــصائي للبيانات تم التوصل إلى التوصيات الآتية:

1- يوصي الباحث القائمين على البنوك بضرورة الاهتمام بتوفير المعلومـات الكافيـة والتي يحتاجها العميل لدى استخدامه الخدمات البنكيـة الإلكترونيـة سـواء عبـر الإنترنت أم عبر الهاتف المحمول، كما يوصي بتوعية العمـلاء حـول الخـدمات الإلكترونية وأهميتها وكيفية الاستفادة منها وذلك من خلال التسويق لتلك الخدمات، وعقد ندوات تعريفيوتسهيل إجراءات الحصول على تلك الخدمات من البنك الـذي يتعامل معه العميل.

2- يوصي الباحث بضرورة اهتمام البنوك بعامل الثقة كونه أحد العوامل التي تسهم في زيادة استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

3- يوصي الباحث بأن تهتم البنوك بطريقة تقديم الخدمة وتـصميمها، مـع أن تكـون الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البنك سهلة الاسـتخدام وليـست ذات إجـراءات معقدة، فليس جميع العملاء بمستوى واحد من المهارة التقنية، كما يوصي بأن تهـتم البنوك بتطوير الخدمات الإلكترونية التي يقدمها ومواكبة كل ما هو جديد في هـذا المجال.

5-يوصي الباحث العملاء باستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية لما توفره مـن وقـت وجهد على الجميع، والاهتمام بالحصول على تلك الخدمات.

المراجع

أ. المراجع العربية

أبازيد، ثناء. (2005). واقع التجارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها عربياً ومحلياً". **مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية**، 27(4)، ص 15-35.

أبو حمد، رصا صاحب. (2002). إدارة البنوك مدخل تحليلي كمي معاصر. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

أبو عكر، اناس فخري. (2005). **اثر تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت على العمل البنكي وتقييم الرقابة الامنية على انظمة المعلومات المحاسبية**. رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الاقتصاد ،جامعة اليرموك (دراسة استطلاعية على البنوك الأردنية).

ارتيمة، هاني؛ و الطالب، غسان. (2011). تحسين الخدمات الإلكترونية البنكية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الاسلامية -دراسة تطبيقية في اقليم الشمال. **مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الاسلامية**، المجلد 11(2)، ص125-150.

باريت، نيل. (1998). **الاعلان على الإنترنت**. بيت الافكار الدولية.

ثويني، فلاح؛ و خلف، وحيدة. (2005). الصيرفة الإلكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح. **مجلة الاقتصاد**، 54، ص 75-92.

جمعية البنوك الأردنية (2011). **التقرير السنوي**، عمان، الاردن.

جودي، حيدر؛ و الصائغ، نغم. (2008). **أثر استراتيجيات استهداف السوق**. العدد الثاني(2).

الحجي، عبدالرحمن. (2000). **البطاقات البنكية و احكامها الفقهية**. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، رسالة ماجستير.

حشاد، عبد المعطي محمد. (2002). **المصطلحات البنكيـــة** (المجلد الطبعـــة الثانيـــة). بيروت: دار الكتب الحديثة.

خريس، جمال؛ أبوخضر، أيمن؛ و خصاونة، عماد. (2002). **النقود والبنوك** (المجلد الطبعة 1). بيروت-لبنان: دار الميسر للنشر.

رمضان، زياد سليم؛ و جودة، محفوظ أحمد. (2006). **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

زيود، لطيف؛ والأمين، ماهر؛ والمهندس، منيرة. (2005). تقويم أداء البنوك باستخدام أدولا التحليل المالي دراسة ميدانية للبنك الصناعي الـــسوري. **مجلـــة جامعـــة تشرين للدراسات والبحوث العلمية**، المجلد 27(4)، ص33-62.

سروغ، جو. (2000). **العمل الإلكتروني في البنـــوك بـــين الـــضرورات والمحـــاذير** (الإصدار 238

شاشو، ابراهيم محمد. (2011). بطاقة الائتمان حقيقتها وتكييفها الشرعي. **مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، المجلد 27(3)، ص25-50.

الشراع، رمضان؛ و الشريف، محمد. (2002). العولمة والبنوك الاســـلامية دراســـة حالتي بيت التمويل الكويتي وبنك دبي الاســـلامي. مجلـــة آفـــاق اقتـــصادية، المجلد23(90)، ص65-90.

شقير، عمر. (2003). **العمل البنكي الممارس بوسائل الكترونية مـــن قبـــل البنـــوك الأردنية. مؤتمر الاعمال الإلكترونية في العالم العربي**. جامعة الزيتونة ، عمان ، الأردن.

الشورة، جلال عايد. (2008). **وسائل الدفع الإلكتروني** (المجلـــد الطبعـــة الأولـــى). عمان- الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الطعامنة، محمد؛ والعلوش، طارق. (2004). **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتهـــا فـــى الوطن العربى**. القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الادارية.

عبد الصبور، محسن. (2001). **استراتيجية الترويج فى عــصر العولمــة**. القــاهرة: مجموعة النيل العربية.

عبدالخالق، أحمد. (2000). **البنوك الشاملة،الدليل الإلكتروني للقانون العربي**، متــوفر عبر www.arablawin.com.

العبداللات، عبد الفتاح؛ و الشمري، محمد. (2008). **الصيرفة الإلكترونية**. عمّــان - الأدن: دار وائل للنشر.

عبدالله، خالد أمين. (2009). **العمليات البنكية:الطرق المحاســبية الحديثــة** (المجلــد السادس). دار وائل للنشر.

العجارمة، بشير. (2005). **التسويق البنكي**. عمــان -الأردن: دار الجامعــة للنــشر والتوزيع.

العلون، علي عبد الله. (2007). **العوامل المؤثرة علــى تبنــي المــستهلك الأردنــي لتكنولوجيا الخدمة الذاتية - تكنولوجيا الصراف الآلي**. عمان - الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

عميش، اياد واصف. (2006). **البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورهــا وتحــدياتها (دراسة استطلاعية)**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرمــوك، اربــد، الاردن.

غالب، سعد؛ و عباس، بشير. (2002). **الأعمال الإلكترونية**. عمان: دار المناهج.

الغندور، حافظ كامل. (2003). **محاور التحديث الفعال في البنوك العربية** (فكر ما بعد الحداثة). لبنان - بيروت.

فارس، أحمد (2006).**العمل المصرفي الالكتروني في البلــدان العربيــة**، المؤســسة الحديثة للكتاب، طرابلس،الطبعة الأولى.

قاحوش، نادر. (2001). **العمل البنكي عبر الإنترنت** (الإصدار ط1). عمّــان: مكتبــة الرائد العلمية.

قدومي، ثائر عدنان. (2008). العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية. **المجلة الأردنية للعلوم الطبيقية**، المجلد 11(2)، ص56-82.

القضاة، فياض ملفى. (2000). **مسؤولية البنوك عن استخدام الكمبيوتر كوسيلة وفاء. مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت**. الفترة من 1 – 3 يوليو. دبي: جامعة الإمارات العربية المتحدة.

مجلة مجمع الفقه الاسلامي. (2006). الجزء الثالث(12)، صفحة 676.

مسودة، سناء. (حزيران، 2011). مدى توافر مقومات العمل البنكي الإلكتروني في البنوك الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها. **مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات**، العدد الثالث والعشرون(2)، ص25-56.

النجار، خليل. (يوليو، 2000). الخدمات البنكية الجديدة. **مجلة البنوك في الأردن**، المجلد 19(6)، ص35-77.

المراجع الاجنبية

Abadi Hossein & Nematizadeh Fateme(2012): An Empirical Investigation of the Level of User's Acceptance of E-Banking among Some Customers of Banks in Iran , **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.** June, Vol. 2, No. 6, p15-25.

Adesina Aderonke& Ayo Charles (2010): An Empirical investigation of the level Users' Acceptance of E-Banking in Nigeria, **Journal of Internet Banking and Commerce**, April, vol. 15, no.1, p12-23.

Akinyele S.T., & olorunleke K(2010).: **"Technology and Services Quality in the banking Industry: an Em0pirical Study of various factors in Electronic banking Services"**, International business management , p19-28.

Aladwani, M. A(2001).: "Online banking: a field study of drivers, development challenges, and expectations", **International Journal of Information Management**, p10-25.

AL-Ghamdi (2009) , investigating Factors Affecting Customers of Using Internet Banking: A Comparison study between Saudi Arabia and the UK , Brunel Business School, **Doctoral Symposium**, May 23 & 24.

Al-Smadi, Mohammad(2012): Factors Affecting Adoption of Electronic Banking: An Analysis of the Perspectives of Banks' Customers, **International Journal of Business and Social Science** Vol. 3 No. 17, p17-26, p8-17.

Andam, Z.R.B.(2003) **"e-commerce and e-business"** Available at : www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer_eCom.pdf (Accessed on 18 January

Awad Elias **,(** 2002**). "Electronic Commerce from vision to fullfillment"**,pearson prentice Hall,Upper saddle River,New jersey.

Batdorff ,l.(1996). "phone,ATM Leading way in banking technology ". **crains Cleveland business** ,17(35), p15-25.

Chi S. Yiu, Kevin Grant, David Edgar ".(2007), Factors affecting the adoption of Internet Banking in Hong Kong--implications for the banking sector , **International Journal of Information Management**, Vol. 27, No. 5. pp. 336-351

Cox,Barbara,G. and Koelzer.,(2004)."Internet marketing " pearson prentice Hall,Upper saddle River,New jersey consequences. **Journal of Business Research**, 57(7), pp. 703-7013.

Dalia El- Kasheir, Ahmed S. Ashour Omneya M. (2009). Yacout, Factors Affecting Continued Usage of Internet Banking Among Egyptian

Customers, **Communications of the IBIMA**. Volume 9, ISSN: 1943-7765.

Dinize (Web banking in USA) (1998)- **Journal of internet banking and commerce**- Vol 3-No 2, p23-35.

ERIKSSON, K., KEREM, K. & NILSSON, D. (2005) Customer acceptance of internet banking in Estonia. **International Journal of Bank Marketing**, VOL.23, NO.2, 200-216

Friedman, B., Kahn, P., Howe, D.(2000). Trust online. **Communications of the ACM**; 43: 34-40

Gholamreza Bazgosha, Nadia Eizi, Khaled Nawaser and Mohammad Mehdi Parhizgar(2012): Technology of e-banking: perspective of costumers' perceived risk and uncertainty , **Indian Journal of Science and Technology**, Vol. 5 No. 2.

Green, F. R. I.: The emancipatory potential of a new information system and its effect on technology (Unpublished Master‘s Thesis). University of Pretoria. South Africa. 2005

Grewal D. Iyer G. Levy M. (2004). **Internet retailing: enablers, limiters and market.** Hall printic, usa.

Howcroft, B., HAMILTON, R. & HEWER, P. (2002) Consumer attitude and the usage and adoption of home-based banking in the United Kingdom. **International Journal of Bank Marketing**, VOL.20, NO.3, 111-121.

Jayawardhena, C. & Foley, P.(2000): "Changes in the banking sector – the case of Internet banking in the UK", **Journal of Internet research: Electronic Networking Application and policy**.

Kingsbury,Nancy,(1999). "Electronic Banking-Enhancing Fedral oversight of internet Banking Activities ",**FDCH Government Account Reports** 07-06.

kotler , ph , And Armstrong G.(2004) **principle of Marketing Pearson**. Prentice Hall , upper saddle River , New Jersey.

Leelapongprasut, P. Praneetpolgrang, P. Paopoun, N. (2005). **A quality study international journal of the computers, the international and** ،13.vol ،management no.SP3: avalabile on: http:// www.ijcin.th. org/ v13nsp3/pfd

Mann,Catherine L.,and Sarah Cleeland Knight (2000),"**Electronic Commerce World Trade Organization** ,Washington:Insternational Economics.

Margaret Tan, Thompson S. H. Teo ,(2000). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking , **Journal of the Association for Information Systems** , Volume 1, p27-40.

McKnight D. Cummings L. Chervany N.(1998). Initial trust formation in new organizational relationships. **Academy of Management Review;** 23: 473-490.

Mishkin,Frederic S,(2001),"**The economic of money ,Banking and Financial markets,"**10th ed Addison -Wesly Boston,p8.

Morgan, R. Hunt, S. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing**; 58: 20-38.

Mukherjee, A. & NATH, P. (2003) A model of trust in online relationship banking. **International Journal of Bank Marketing**, VOL.21, NO.1, 5-15. cather Ine Lee Wilson,Banking on the net extanding bank regvlation to electronic money and beyond 30, creigton law Review ,may 1997,p686.

Nor Aini Hassanuddin, Zalinawati Abdullah Norudin Mansor Noor Hayati Hassan (2012): Acceptance towards the Use of Internet Banking Services of Cooperative Bank , **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences March**, Vol. 2, No. 3, p27-35.

Olatokun, M., Wole, I., & Joyce, L.(2009): "The Adoption of Automatic Teller Machines in Nigeria: An Application of the Theory of Diffusion of Innovation", **Issues in Informing Science and Information Technology**, 6.

Padachi K , Rojid S , Seetanah B ,(2008). Investigating into the factors that influence the adoption of internet banking in Mauritius , **Journal of Internet Business.** Issue 5 .

Pikkarainen,Tero (2004) **Kari Pikkarainen**, . Consumer acceptance of online banking (2004): **an extension of the technology acceptance model**. Volume 14 · Number 3 · 224–235 avalabile on : www.emeralinsight.con/researchregister.

Potter,Mike, (2000). "internet Banking and Fraud:Making Business Less Risky" ,**community Banker**,vol9, Issue7, Jul,P42.

Rhett H Walker and Lester W Johnson, (2005). Towards understanding attitudes of consumers who use internet banking services(2005) **Journal of Financial Services Marketing**. 10, 84–94; doi:10. 1057/ palgrave. fsm.4770175

Richard, Semenik (2002). Promotion and integrated marketing communication –South western-Canada- **Journal of internet banking and commerce-** Vol 8 No 1, p25-40.

Ritter,lawrence &others,(2000),"**Principles of money,Banking and Financial markets**,"10th ed Addison -Wesly long man,Inc,p43.

Rose, peter S, (2002), **Commercial Bank Management**, McGraw -Hill companies Inc,5th ed,Boston,P4.

Rose,P. (1999). **Commercial bank Management**, Texas A& m university (Irwin Mc(raw-Hill) ,.

Sajjad M (2001). Saudi Arabian banks on the web. **Journal of internet banking and commerce-** Vol 6 No1, p23-32.

Saleh N and Andrea Scheachter, (2002). Challeng of E-banking)-**Finance and development** –Vol 39-No 3.

Singhal Divya and Padhmanabhan(2008): A Study on Customer Perception Towards Internet Banking: Identifying Major Contributing Factors, **The Journal of Nepalese Business Studies**. , p35-55.

Turban,E,Lee,J,viehland,(2004). **"Electronic Commerce ":A managerial perspective** ,Pearson Education ,Inc ,Upper Saddle River ,New Jersey

yan, He,(2012), **"Management of Internet-Based Service Quality**, Colorado State University ,unpublished PhD thesis.

Yen,Yuen Yee,(2010), **User Acceptance of Internet banking services:a comparative study** ,multimedia university, unpublished PhD thesis.

الملحق (أ)

الاستبانـة

ملحق رقم (أ)

الاستبانة

الأخ الكريم، الأخت الكريمة

تحية طيبه وبعد:

يقوم الباحث بإعداد دراسة ميدانية حول العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكيــة الالكترونية في البنوك التجارية العاملة في الاردن من وجهة نظر العملاء في اقلــيم الجنــوب ، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع إشارة (x) في الخانة التي تتفــق مــع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة. علما بان إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط وليس مطلوب منك ذكر اسمك أو عنوانك، شاكرا لكم مقدما جهودكم المباركة وحسن تعاونكم.

الباحث
محمد خليل السميرات
ماجستير ادارة أعمال
جامعة مؤتة

1- هل قمت باستخدام شبكة الانترنت من قبل ؟ نعم ☐ لا ☐

1- هل قمت باستخدام التقنيات التكنلوجية كالهاتف المحمول والانترنت للحصول على الخدمات البنكية ؟
نعم ☐ لا ☐

ثانيا: المعلومات الشخصية:

1. **النوع الاجتماعي:** **ذكر** ☐ **أنثى** ☐
2. **العمر :** ☐ 30 **فأقل** ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51 **فأكثر**
3. **المستوى التعليمي:** ☐ **ثانوية عامة فأقل** ☐ **دبلوم** ☐ **بكالوريوس** ☐ **دراسات عليا**

التسلسل	الفقرة	أوافق جدا	أوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق جدا
	استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت					
1	أقوم باستخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر شبكة الانترنت .					
2	أفضل استخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت .					
3	يوفر البنك الخدمات البنكية الالكترونية عبر شبكة الانترنت .					
4	تساهم شبكة الانترنت في تلبية احتياجاتي البنكية المختلفة					
	استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول					
5	اقوم باستخدام الهاتف المحمول للاستفادة من الخدمات البنكية الالكترونية .					
6	أعتمد على تقنية الهاتف الذكي للقيام بالعمليات البنكية الالكترونية .					
7	أرغب في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر الهاتف المحمول باستمرار .					
8	اجد الهاتف المحمول الطريقة المناسبة لادارة الأمور المالية البنكية .					
	مستوى المهارة التقنية					
9	أتمكن من استخدام وظائف نظام البنكي الالكتروني للحصول على الخدمات البنكية الالكترونية .					
10	أتمكن من مواجهة أي صعوبات تعيق من استخدامي للخدمات البنكية الالكترونية .					
11	أمتلك القدرة على استخدام تطبيقات الخدمات الالكترونية بسهولة ويسر .					
12	ليس من الضرورة الاستعانة بأشخاص آخرين لمساعدتي في استخدام الخدمات الالكترونية					
	الفائدة المدركة					
13	يساعدني استخدام الخدمات البنكية الالكترونية على القيام باتخاذ قرارات (مالية) أكثر موضوعية وواقعية عند الحاجة .					

					استخدامي للخدمات الالكترونية يساعد في تحسين مستوى الرقابة على نشاطاتي البنكية .	14
					استطيع القيام بالخدمات البنكية الكترونيا بسهولة ويسر دون صعوبات تذكر .	15
					استخدامي الخدمات البنكية الالكترونية يلغي العائق المكاني .	16
مستوى الثقة						
					أثق في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية التي يوفرها البنك الذي اتعامل معه .	17
					استخدامي للخدمات البنكية الالكترونية لايتعارض مع اهتماماتي وحاجاتي من البنك .	18
					أثق في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية لانها تحمي خصوصية المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات للبنك .	19
					اعتقد أن معلوماتي تبقى آمنة عند استخدامي الخدمات البنكية الالكترونية .	20
توافر المعلومات						
					المعلومات المتوفرة حول الخدمات البنكية الالكترونية كافية .	21
					يوفر البنك معلومات عن الخدمات البنكية الاكترونية ويتم تحديثها بشكل مستمر .	22
					اعتمد على المعلومات المقدمة من الخدمات البنكية الالكترونية في اتخاذ قرارات سليمة .	23
					المعلومات المتوفرة عن الخدمات البنكية الالكترونية تلبي احتياجاتي .	24
تصميم الخدمة						
					يستجيب نظام البنك الالكتروني بسرعة للامور التي أقوم بطلبها منه .	25
					يتيح تصميم الموقع الالكتروني ايجاد الخدمات البنكية المطلوبة بسهولة .	26
					يتيح تصميم الموقع الالكتروني تنزيل المعلومات والنماذج المختلفة المتعلقـــة بالمعـــاملات البنكية	27
					يراعي تصميم الموقع الاحتياجات الخاصة لبعض العملاء (حجم الخط ،الخدمات الناطقة للصم	28
					يتيح تصميم الخدمات الالكترونية خيارات متعددة عن الخدمات البنكية الالكترونية	29

شكرا جزيلا لتعاونكم

الباحث

المعلومات الشخصية:

الاسم: "محمد علي" خليل السميرات

الكلية/ إدارة الاعمال.

التخصص: MBA

الدرجة العلمية: ماجستير

السنة: 2013

الهاتف: 00962795524803

البريد الالكتروني:moh_cis2004@yahoo.com